



# महाराष्ट्र शासन राजपत्र

## असाधारण भाग चार-क

वर्ष ६, अंक १८(२)]

मंगळवार, मे २०, २०१४/वैशाख ३०, शके १९३६

[पृष्ठे ३८, किंमत : रुपये ९.००

असाधारण क्रमांक ४३

प्राधिकृत प्रकाशन

महाराष्ट्र शासनाव्यतिरिक्त इतर वैधानिक प्राधिकाऱ्यांनी तयार केलेले

(भाग एक, एक-अ व एक-ल यांमध्ये प्रसिद्ध केलेले वैधानिक नियम व आदेश यांव्यतिरिक्त इतर)

वैधानिक नियम व आदेश ; यात भारत सरकार, उच्च न्यायालय, पोलीस आयुक्त, आयुक्त (राज्य उत्पादन शुल्क),  
जिल्हादंडाधिकारी व निवडणूक आयोग, निवडणूक न्यायाधिकरण, निवडणूक निर्णय अधिकारी व निवडणूक आयोगाखालील  
इतर प्राधिकारी यांनी तयार केलेले वैधानिक नियम व आदेश यांचा समावेश होतो.

### महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग, मुंबई

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके,  
विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१४

विद्युत अधिनियम, २००३.

क्रमांक मविनिआ/लिगल/२०१४/ .—विद्युत अधिनियम, २००३ (२००३ चा ३६) मधील कलम ४३ च्या उप कलम १ च्या परंतुकांसह कलम १८१ च्या उप कलम (२) मधील खंड (टी) आणि कलम ५७ च्या उप कलम (१) व उप कलम (२) सह कलम १८१ च्या उप कलम (२) मधील खंड (झेडए), कलम ५९ आणि कलम १८१ च्या उप कलम (२) मधील खंड (झेडपी) द्वारे प्रदान करण्यात आलेल्या अधिकारांचा वापर करून महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग याद्वारे खालीलप्रमाणे विनियम करीत आहे :—

शीर्षक, व्याप्ती आणि प्रारंभ :

१.१ या विनियमांना “महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २०१४ ” असे म्हणावे.

१.२ हे विनियम संबंध महाराष्ट्र राज्यात लागू राहतील.

१.३ हे विनियम महाराष्ट्र राज्यातील सर्व वितरण परवानाधारक, मानीव वितरण परवानाधारक आणि सर्व वीज ग्राहकांना लागू राहतील.

१.४ हे विनियम शासकीय राजपत्रातील त्यांच्या प्रसिद्धीच्या दिनांकापासून अमलात येतील.

२. व्याख्या :

२.१ या विनियमांत, संदर्भानुसार वेगळा अर्थ अपेक्षित नसेल तर,—

(ए) “अधिनियम” म्हणजे वेळोवेळी सुधारणा करण्यात आलेला विद्युत अधिनियम, २००३ ( २००३ चा ३६) ;

(बी) “अर्जदार” म्हणजे अधिनियम आणि त्याखाली करण्यात आलेल्या नियम व विनियमांतील तरतुदींना अनुसरून विजेच्या पुरवठ्याकरिता, करारांतर्गत मागणीत/मंजूर भारात वाढ किंवा कपात करण्यासाठी, वर्गवारीत बदल करण्यासाठी, नावात बदल करण्यासाठी, वीज जोडणी तोडण्यासाठी किंवा पुनः जोडण्यासाठी किंवा करार समाप्त करण्यासाठी, जसे असेल तसे, मुक्त प्रवेशासाठी अर्ज करणाऱ्या व्यक्तीसह, ज्याने अर्ज केला आहे अशी व्यक्ती ;

(सी) “**पुरवठ्याचे क्षेत्र**” म्हणजे वितरण परवानाधारकाने विजेचा पुरवठा करण्यासाठी त्याच्या परवान्याद्वारे प्राधिकृत करण्यात आले आहे असे क्षेत्र ;

(डी) “**प्राधिकृत प्रतिनिधी**” म्हणजे वितरण परवानाधारकाच्या सर्वसाधारण किंवा विशिष्ट प्राधिकाराखाली वितरण परवानाधारकाची कार्ये पार पाडणारे त्याचे सर्व अधिकारी, कर्मचारी किंवा प्रतिनिधी ;

(इ) “**सेवा केंद्र**” म्हणजे पुरेसे आधुनिक तंत्रज्ञान व यंत्रणांचा वापर करून ग्राहकांच्या तक्रारींची २४ तास नोंदणी करण्यासाठी (ॲट द बँक एंड ऑर कंझ्युमर इंटरफेसिंग फ्रंट एंड) स्थापन करण्यात आलेले कार्यालय ;

(एफ) “**वर्ग-१ शहरे**” म्हणजे सन २०११ च्या भारताच्या जनगणनेनुसार ज्या शहरांची लोकसंख्या १०,००,००० किंवा त्यापेक्षा अधिक आहे किंवा आयोगाकडून वेळोवेळी व्याख्या करण्यात येतील अशी शहरे ;

(जी) “**परवानगी**” म्हणजे नगरपालिका प्राधिकरणांसह सर्व संबंधित संस्था/ व्यक्ती किंवा प्राधिकरणांकडून मागितलेल्या मंजुर्या/ ना हरकत प्रमाणपत्रे (एनओसी) जी वितरण परवानाधारकाला त्याची कामे करण्यासाठी आवश्यक असतात ;

(एच) “**आयोग**” म्हणजे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग ;

(आय) “**करारांतर्गत मागणी**” म्हणजे किलोवॉट (के डब्ल्यु)/ किलोव्होल्ट ॲंपिअर (केव्हीए)/ अश्व-शक्ती (एचपी) मधील विजेची मागणी जी वितरण परवानाधारक आणि ग्राहक यांच्यात परस्पर संमतीने मान्य करण्यात आली असेल आणि जी करारात नमूद केल्याप्रमाणे असेल आणि ज्याप्रमाणे करारातील अटी व शर्तीनुसार वेळोवेळी विजेचा पुरवठा करण्यास वितरण परवानाधारक बांधील राहील;

किंवा

करारामध्ये करारांतर्गत मागणीची तरतूद करण्यात आलेली नसेल तर, ती मंजूर/जोड भारा इतकी असेल.

(जे) “**ग्राहकाच्या सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक**” (Consumer Average Interruption Duration Index - CAIDI) म्हणजे अहवाल काळात ज्या ग्राहकांनी वीज पुरवठ्यातील व्यत्ययांचा अनुभव घेतला आहे त्यांनी अनुभवलेल्या मोठ्या व्यत्ययांचा सरासरी कालावधी जो, ग्राहकांनी अनुभवलेल्या सर्व मोठ्या व्यत्ययांच्या मिनिटांतील कालावधीच्या एकूण बेरजेला अहवाल काळांतील एकूण व्यत्ययग्रस्त ग्राहकांच्या संख्येने भागिले असता, किंवा खालील समीकरणाचा वापर करून, मिळतो :—

$$CAIDI = SAIDI / SAIFI.$$

(के) “**दिवस**” म्हणजे कार्यालयीन कामाचे दिवस ;

(एल) “**ग्राहकाधिष्ठित वितरण सुविधा**” म्हणजे वितरण परवानाधारकाच्या वितरण यंत्रणेचा, सेवा वाहिनी वगळून, भाग असलेल्या अशा सुविधा ज्या स्पष्टपणे व फक्त एकाच इमारतीतील किंवा संलग्न असलेल्या इमारतीमधील एका ग्राहकाला किंवा ग्राहकांच्या गटाला विजेचा पुरवठा करण्यासाठी उभारण्यात आल्या असतील ;

(एम) “**एक्सप्रेस फीडर**” म्हणजे परवानाधारकाच्या उपकेंद्रातून वीज पुरवठ्याच्या एकल बिंदूला जोडण्यासाठी निघालेला फीडर ज्यामध्ये ग्राहकाधिष्ठित वितरण सुविधेचा (डी डी एफ) देखील समावेश असतो ;

(एन) “**मंच**” (फोरम) या शब्दाचा अर्थ म्हणजे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६ मधील विनियम २.१ (५) नुसार व त्यातील वेळोवेळी अंमलात असलेल्या कोणत्याही सुधारणेनुसार, असेल ;

(ओ) “**फ्यूज-ऑफ कॉल**” म्हणजे वीज पुरवठा परत सुरू करण्यासाठी एखाद्या ग्राहकाकडून आलेली तक्रार हाताळण्याची, पण त्याच वेळी ग्राहकाचा वीज पुरवठा दुसऱ्या कोणत्याही कारणाने खंडित झाला नसल्यास, अशा ग्राहकाच्या जागेवर फ्यूज बदलून, पुरवठा परत सुरू करण्याची कार्यपद्धती ;

(पी) “**गाऱ्हाणे**” या शब्दाचा अर्थ, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६ मधील विनियम २.१ (३) त्यातील वेळोवेळी अंमलात असलेल्या कोणत्याही सुधारणेनुसार, असेल ;

(क्यू) “**गाऱ्हाणे निवारण विनियम**” म्हणजे महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गाऱ्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६, त्यातील वेळोवेळी अंमलात असलेल्या कोणत्याही सुधारणांसह ;

(आर) “**हार्मोनिक्स**” म्हणजे मूलभूत विद्युत प्रवाहाच्या असलेल्या ५० प्रति सेकंद कंपनांच्या काही पटीत अंतर्भूत असणाऱ्या कंपनांच्या कालबद्ध लहरींचा एक भाग जो विद्युत दाब किंवा प्रवाहाच्या पूर्णतः सायन्युसॉइडल लहरींच्या आलेखामध्ये अनियमितता निर्माण करतो आणि ज्याचे नियमन आयडइई एसटीडी ५१९-१९९२ ने म्हणजेच “**आयईईईने विद्युत शक्ती यंत्रणेमधील हार्मोनिक्सच्या नियमनासाठी शिफारस केलेल्या रीती व आवश्यक बाबी (IEEE Recommended Practices and Requirements for Harmonic Control in Electrical Power Systems)**” नी आणि अधिनियमाच्या कलम १८५ च्या उप कलम (२)च्या खंड (सी) नुसार विनिर्दिष्ट करण्यात येणाऱ्या तत्सम मानकाने, होते ;

(एस) “**मीटर**” म्हणजे दिलेल्या वेळेत पुरविण्यात आलेल्या विद्युत ऊर्जेचे किंवा वीज पुरवठ्यात असलेल्या विद्युत ऊर्जेचे प्रमाण मोजण्यासाठी, आणि/किंवा नोंदविण्यासाठी व साठविण्यासाठी एकत्रित उपकरणांचा संच ज्यामध्ये संपूर्ण करंट मीटर, आणि मिटरिंग उपकरणे जसे की करंट ट्रान्सफॉर्मर, कॅपेसिटर व्होल्टेज ट्रान्सफॉर्मर, किंवा आवश्यक वायरिंग व उपकरणांसहित पोटेन्शियल किंवा व्होल्टेज ट्रान्सफॉर्मर, स्वयंचालित मीटर वाचनासाठी वापरण्यात आलेली संपर्क यंत्रणा, यांचा समावेश असतो तसेच पूर्व-भरणा केलेल्या मीटर्सचाही असतो ;

(टी) “पुरवठ्याचे ठिकाण ” म्हणजे, ग्राहकाच्या जागेत बसविलेल्या वितरण परवानाधारकाच्या मीटरच्या कट-आऊट /स्विचिंगअरच्या बाहेर जाणाऱ्या टर्मिनलांचे ठिकाण :

परंतु असे की, उच्च दाब ग्राहकाच्या बाबतीत पुरवठ्याचे ठिकाण म्हणजे उच्च दाब ग्राहकाच्या उपकरणाच्या आधी ठवलेल्या वितरण परवानाधारकाच्या मीटरच्या कक्षाच्या बाहेर जाणाऱ्या टर्मिनलांचे ठिकाण :

परंतु आणखी असे की, मीटरचे कक्ष नसल्यास किंवा, जर मीटर उच्च दाब संच मांडणीच्या लघु-दाबाच्या बाजूला असेल तर, पुरवठ्याचे ठिकाण म्हणजे अशा उच्च दाब ग्राहकाच्या मुख्य स्विचिंगअरच्या आत येणाऱ्या टर्मिनलांचे ठिकाण ;

(यु) “ग्रामीण क्षेत्रे ” म्हणजे या विनियमांमध्ये व्याख्या करण्यात आलेल्या वर्ग-१ शहरे आणि नागरी क्षेत्रांव्यतिरिक्त अन्य कोणतीही क्षेत्रे ;

(व्ही) “मंजूर भार ” म्हणजे किलोवॉट (केडब्ल्यू)/ किलोव्होल्ट अ‍ॅम्पिअर (केव्हीए) / अश्व-शक्ती (एचपी) मधील विद्युत भार, ज्याचा वेळोवेळी पुरवठा, नियमन करणाऱ्या अटी व शर्तीना अधीन राहून, करण्याचे परवानाधारकाने मान्य केले आहे. तसेच मंजूर भार हा करारांतर्गत मागणी इतका किंवा त्याहून अधिक असतो ;

(डब्ल्यू) “प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक ” (System Average Interruption Duration Index) किंवा “ SAIDI ” म्हणजे अहवाल कालावधीत वीज पुरवठ्यातील मोठ्या व्यत्ययांचा प्रति ग्राहक सरासरी कालावधी जो, ग्राहकांनी अनुभवलेल्या सर्व मोठ्या व्यत्ययांच्या मिनिटांतील कालावधीच्या एकूण बेरजेस ग्राहकांच्या एकूण संख्येने भागिले असता मिळतो ;

(एक्स) “प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या वारंवारतेचा निर्देशांक ”- (System Average Interruption Frequency Index) किंवा “ SAIFI ” म्हणजे अहवाल काळात ग्राहकांनी अनुभवलेली सर्व मोठ्या व्यत्ययांची प्रति ग्राहक सरासरी वारंवारता जी, सर्व मोठ्या व्यत्ययग्रस्त असलेल्या ग्राहकांच्या एकूण संख्येला ग्राहकांच्या एकूण संख्येने भागिले असता मिळते ;

(वाय) “नागरी क्षेत्रे ” म्हणजे विविध नगर विकास प्राधिकरणे, सैनिकी प्राधिकरणे, आणि औद्योगिक वसाहती यांच्या अधिनस्त असलेल्या क्षेत्रांसह सर्व महानगरपालिका व अन्य नगरपालिकांत, वर्ग-१ शहरांशिवाय, समाविष्ट असलेली अन्य क्षेत्रे ;

(झेड) “व्होल्टेज ” म्हणजे कोणत्याही दोन विद्युत वाहकांतील किंवा विद्युत वाहकाचा कोणताही भाग आणि जमीन, यांच्या विद्युत दाबातील व्होल्ट्समधील फरक जो योग्य त्या व्होल्टमीटरने मोजलेला असेल आणि तो खालीलप्रमाणे असेल :-

“ लो ”, म्हणजे २५० व्होल्ट्सपेक्षा जास्त नसलेला दाब.

“ मिडिअम ”, म्हणजे २५० व्होल्ट्सपेक्षा जास्त परंतु ६५० व्होल्ट्सपेक्षा जास्त नसलेला दाब.

“ हाय ”, म्हणजे ६५० व्होल्ट्सपेक्षा जास्त ३३००० व्होल्ट्सपेक्षा जास्त नसलेला दाब.

“ एक्स्ट्रा हाय ”, म्हणजे ३३००० व्होल्ट्सपेक्षा जास्त असलेला दाब :

परंतु असे की, वरीलप्रमाणे दाबांची ही वर्गवारी सर्वसाधारण परिस्थितीतील असून ती अधिनियमातील तरतुदी अंतर्गत त्यासाठी जोपर्यंत कोणतेही विनियम करण्यात येत नाहीत तोपर्यंत, भारतीय विद्युत नियम, १९५६ ने अनुमती देण्यात आलेल्या टक्केवारीतील बदलास अधीन राहून असेल.

२.२ येथे वापरण्यात आलेल्या परंतु या विनियमांत व्याख्या न करण्यात आलेल्या परंतु अधिनियमात व्याख्या करण्यात आलेल्या शब्द किंवा शब्दप्रयोगांना अर्थ, अधिनियमात देण्यात आलेल्या अर्थानुसार राहील. येथे वापरण्यात आलेले शब्दप्रयोग ज्यांची या विनियमांत किंवा अधिनियमांत विशेषत्वाने व्याख्या करण्यात आलेली नसेल परंतु सक्षम विधानमंडळाने पारित केलेल्या कोणत्याही कायद्यात व्याख्या करण्यात आलेली असेल आणि तो राज्यातील वीज उद्योगास लागू असेल तर, अशा शब्दप्रयोगांना अर्थ, अशा कायद्यात देण्यात आलेल्या अर्थानुसार राहील.

२.३ येथे नियम व विनियमांना करण्यात आलेले संदर्भ हे लागू असलेल्या कायद्यांनुसार, वेळोवेळी सुधारित किंवा फेरबदल करण्यात आलेल्या नियम किंवा विनियमांना करण्यात आले आहेत, या दृष्टीने विचारात घेण्यात येतील.

२.४ या विनियमांच्या मराठी अनुवादातील व इंग्रजी विनियमांमधील कोणत्याही शब्दांचा/मजकुराचा अर्थ निश्चित करताना कोणताही वाद उद्भवल्यास आणि/किंवा कोणतीही विसंगती आढळल्यास मूळ इंग्रजीतील विनियम ग्राह्य धरण्यात येतील.

### ३ वितरण परवानेधारकांच्या कृतीसंबंधीची मानके :

३.१ या विनियमांतील विनियम ४, ५, ६, ७ आणि ८ मध्ये विनिर्दिष्ट करण्यात आलेली मानके वितरण परवानाधारकाने पुरवावयाच्या सेवेची ही किमान मानके असतील व ती वितरण परवानाधारक साध्य करेल व राखेल. लोकसंख्येची घनता आणि स्थानिक पर्यावरण व परिस्थिती यानुसार, वितरण परवानाधारकाच्या संपूर्ण क्षेत्रात किंवा सर्व वितरण परवानेधारकांकरिता कृतीची मानके वेगवेगळी असू शकतील. वर्गीकरण हे वर्ग-१ शहरे, नागरी व ग्रामीण क्षेत्रांना लागू राहील :

परंतु असे की, या विनियमांत घालून देण्यात आलेली कोणतीही कालमर्यादा ही संबंधित कामे पूर्ण करण्यासाठी अनुज्ञेय कमाल कालमर्यादा असेल :

परंतु असे की, भौगोलिक परिस्थिती विचारात घेऊन आयोग, दूरस्थ, डोंगराळ, जंगल आणि वाळवंट यासारख्या प्रदेशाकरिता, सेवेची मानके स्वतंत्रपणे ठरवून देऊ शकेल.

३.२ वितरण परवानाधारकाला या विनियमात विनिर्दिष्ट करण्यात आलेली कृतीची मानके साध्य करण्यात व राखण्यात अपयश आल्यास, वितरण परवानाधारकाला, भरपाईची मागणी करणाऱ्या बाधित व्यक्तीस, विद्युत अधिनियम, २००३ अंतर्गत, परिशिष्ट “अ” मध्ये विनिर्दिष्ट करण्यात आलेली भरपाई अदा करावी लागेल.

#### ४. विद्युत पुरवठा सुरू करण्याचा कालावधी

##### नवीन जोडणी (तात्पुरत्या जोडणीसह)/अतिरिक्त विद्युत भार /विद्युत भारात कपात

४.१ एखाद्या जागेच्या मालकाने अथवा वहिवाटदाराने वीज पुरवठ्यासाठी अर्ज पोस्टाने किंवा व्यक्तीशः केल्यास, वितरण परवानाधारक अशा जागेस, वीज पुरवठ्यासाठीचा परिपूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर कालक्रमानुसार विद्युत पुरवठा सुरू करेल.

४.२ वरील विनियम ४.१ मध्ये उल्लेख केलेला अर्ज, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम, २००५ व त्यातील वेळोवेळी अंमलात असलेल्या सुधारणांनुसार, ज्या दिवशी परिपूर्ण अर्ज प्राप्त होईल ती तारीख अर्ज प्राप्त झाल्याची तारीख म्हणून मानण्यात येईल.

४.३ वितरण परवानाधारक, वीज पुरवठा करावयाच्या जागेची तपासणी, असा अर्ज सादर करण्यात आल्याच्या दिनांकापासून, वर्ग-१ शहरात आणि नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात दहा (१०) दिवसांच्या आत, असा अर्ज विनियम ४.२ नुसार पूर्ण नसला तरी, पूर्ण करेल.

४.४ अर्जदाराला करावयाचा वीज पुरवठा वितरण परवानाधारकाच्या अस्तित्वात असलेल्या वितरण जाळ्यातून करावयाचा असल्यास, अर्जदाराने त्यासाठी करावा लागणारा खर्च अर्जदारास वितरण परवानाधारक, असा अर्ज सादर करण्यात आल्याच्या दिनांकापासून, वर्ग-१ शहरात आणि नागरी क्षेत्रात पंधरा (१५) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात वीस (२०) दिवसांच्या आत, असा अर्ज विनियम ४.२ नुसार पूर्ण नसला तरी, कळवेल.

४.५ जेव्हा एखाद्या जागेस विजेचा पुरवठा करण्यासाठी वितरण मेन्सचा विस्तार किंवा क्षमता वाढ करण्याची गरज असेल तेव्हा वितरण परवानाधारक, विजेच्या पुरवठ्यासाठी अर्ज सादर करण्यात आल्याच्या दिनांकापासून तीस (३०) दिवसांच्या आत अर्जदाराने त्यासाठी करावा लागणारा खर्च अर्जदारास, असा अर्ज विनियम ४.२ नुसार पूर्ण नसला तरी, कळवेल.

४.६ जर अर्जदारास त्याच्या जागेकरिता ग्राहकाधिष्ठित वितरण सुविधा, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम, २००५ च्या विनियम २.१ (ग) मध्ये केलेल्या व्याख्येनुसार, हवी असेल तर, अर्जदाराने त्यासाठी करावा लागणारा खर्च वितरण परवानाधारक अर्जदारास, अर्ज सादर करण्यात आल्याच्या दिनांकापासून तीस (३०) दिवसांच्या आत, असा अर्ज विनियम ४.२ नुसार पूर्ण नसला तरी, कळवेल.

४.७ एखाद्या जागेच्या मालकाने अथवा वहिवाटदाराने वीज पुरवठ्यासाठी अर्ज केल्यास, जर वितरण परवानाधारकाच्या सध्या अस्तित्वात असलेल्या वितरण जाळ्यातून अर्जदारास विजेचा पुरवठा करावयाचा असेल तर, वितरण परवानाधारक अशा जागेस, परिपूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर व आयोगाने वेळोवेळी मान्यता दिलेल्या आकारांचा भरणा करण्यात आल्यानंतर, एक (१) महिन्यांच्या आत, विद्युत पुरवठा सुरू करेल.

४.८ जेव्हा एखाद्या जागेस वीज पुरवठा करण्यासाठी वितरण मेन्सचा विस्तार किंवा क्षमता वाढ करण्याची गरज असेल तेव्हा वितरण परवानाधारक अशा जागेला, परिपूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून व आयोगाने वेळोवेळी मान्यता दिलेल्या आकारांचा भरणा करण्यात आल्यानंतर, तीन (३) महिन्यांच्या आत, विद्युत पुरवठा सुरू करेल. वितरण मेन्सच्या विस्तार किंवा वाढीमध्ये, उच्च-दाब, लघु-दाब वाहिन्यांचा विस्तार आणि वितरण रोहित्र उप-केंद्राच्या क्षमता वाढीचा समावेश असतो.

४.९ जेव्हा एखाद्या जागेस वीज पुरवठा करण्यासाठी वितरण व्यवस्थेचा एक भाग म्हणून नवीन उप-केंद्र सुरू करावे लागणार असेल तर, अशा जागेस वितरण परवानाधारक, अर्ज प्राप्त झाल्यापासूनच्या तारखेपासून व आकारांचा भरणा करण्यात आल्यानंतर, एक (१) वर्षांच्या आत, विद्युत पुरवठा सुरू करेल. वितरण व्यवस्थेचा एक भाग म्हणून सुरू करावयाच्या नवीन उप-केंद्रात उच्च-दाबाचे उच्च-दाबात किंवा उच्च दाबाचे लघु-दाबात रूपांतर करणाऱ्या उप-केंद्राचा किंवा जेथून उच्च-दाब वितरण वाहिन्यांची सुरुवात होते त्या स्विचिंग केंद्राचा समावेश असेल.

४.१० वैधानिक मंजुर्या, वहिवाटीचा हक्क, जमीन संपादन, किंवा ग्राहकांचा त्यांच्या जबाबदाऱ्या पार पाडण्यातील विलंब, या संदर्भात कोणताही विलंब झाल्यास, जो वितरण परवानाधारकाच्या वाजवी नियंत्रणाच्या बाहेर असेल, त्यासाठी वितरण परवानाधारकास जबाबदार धरण्यात येणार नाही.

##### मीटर / सेवा वाहिन्या हलविणे

४.११ ग्राहकाने जर विद्यमान जागेतील मीटर/सेवा जोडणी हलविण्याची विनंती केली तर, वितरण परवानाधारक, अर्ज प्राप्त झाल्यावर तांत्रिक शक्यतेची पाहणी व तपासणी करून ग्राहकाला अंदाजित खर्चाची रक्कम, अर्ज प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून वर्ग-१ शहरात आणि नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात पंधरा (१५) दिवसांच्या आत, कळवेल :

परंतु असे की, जर विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या परिस्थितीशिवाय अन्य कोणत्याही परिस्थितीत जर, ग्राहकाने विद्यमान विद्युत वाहिन्या हलविण्याची विनंती केली तर, वितरण परवानाधारक, अर्ज प्राप्त झाल्यावर तांत्रिक शक्यतेची पाहणी व तपासणी करून ग्राहकाला अंदाजित खर्चाची रक्कम, अर्ज प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून वर्ग-१ शहरात आणि नागरी क्षेत्रात पंधरा (१५) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात तीस (३०) दिवसांच्या आत कळवेल.

४.१२ वितरण परवानाधारक, **विद्यमान जागेतील**, मीटर / सेवा वाहिन्या हलविण्याचे काम, आवश्यक आकारांचा भरणा करण्यात आल्यानंतर आणि, आवश्यकता असल्यास, आवश्यक मंजुर्या प्राप्त झाल्यानंतर, वर्ग-१ शहरात आणि नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात पंधरा (१५) दिवसांच्या आत, पूर्ण करेल :

परंतु असे की, वर विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या परिस्थितीशिवाय अन्य कोणत्याही परिस्थितीत, विद्यमान विद्युत वाहिन्या हलविण्याचे काम, वितरण परवानाधारक, आवश्यक आकारांचा भरणा करण्यात आल्यानंतर आणि, आवश्यकता असल्यास, आवश्यक मंजुर्या प्राप्त झाल्यानंतर, एक (१) महिन्यांच्या आत पूर्ण करील.

#### वीज जोडणीचे हस्तांतरण (नावात बदल) व वर्गवारीत बदल

४.१३ वितरण परवानाधारक, वीज जोडणीचे हस्तांतरण म्हणजेच नावातील बदल आणि वर्गवारीतील बदलासाठी ग्राहकाला भरावे लागणारे आकार, ग्राहकाला यासंबंधीचा अर्ज प्राप्त झाल्यापासून सात (७) दिवसात, कळवेल आणि त्यास खालील काल-मर्यादेत अंमलात आणेल—

(अ) नावामधील बदल—अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर व आवश्यक आकारांचा भरणा करण्यात आल्यानंतर, दुसरे देयक चक्र संपण्यापूर्वी ;

(ब) वीज दराच्या अनुसूचीच्या संदर्भात वीज पुरवठ्याच्या वापरासाठी वर्गवारीत बदल—अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर दुसरे देयक चक्र संपण्यापूर्वी.

#### विद्युत भारात कपात

४.१४ ग्राहकांकडून करारांतर्गत मागणी/मंजूर विद्युत भारात कपात करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यानंतर वितरण परवानाधारक, अन्य काही मान्य केले नसल्यास, अशी विनंती प्राप्त झाल्यानंतर करारांतर्गत मागणी/मंजूर विद्युत भारात दुसरे देयक चक्र संपण्यापूर्वी कपात करेल :

परंतु असे की, विद्युत परवानाधारक आणि ग्राहक यांनी दुसरे देयक चक्रापूर्वी अशा सुधारित विद्युत भाराकरिता नवीन करार करणे आवश्यक आहे.

#### ५ पुरवठ्याची गुणवत्ता आणि पुरवठ्याची पद्धत

५.१ ग्राहकाच्या लेखी संमतीशिवाय किंवा आयोगाच्या पूर्व मंजूरी शिवाय, वितरण परवानाधारक पुरवठ्याच्या ठिकाणी असलेल्या विद्युत दाबात, घोषित विद्युत दाबाच्या तुलनेत, खालीलप्रमाणे बदल करण्यास परवानगी देणार नाही—

(अ) “ लो ” अथवा “ मिडियम ” विद्युत दाबाच्या बाबतीत, ६ टक्क्यांपेक्षा जास्त ; किंवा

(ब) “ हाय ” दाबाच्या बाबतीत, वरच्या बाजूला ६ टक्क्यांपेक्षा जास्त किंवा खालच्या बाजूला ९ टक्क्यांपेक्षा जास्त ;

(क) “ एक्स्ट्रा-हाय ” च्या बाबतीत, वरच्या बाजूला १० टक्क्यांपेक्षा जास्त किंवा खालच्या बाजूला १२.५ टक्क्यांपेक्षा जास्त ;

(ड) वितरण परवानाधारक पुरवठ्याच्या ठिकाणी हार्मोनिक्सची पातळी, आयईईई स्टॅंडर्ड ५१९-१९९२ ने (म्हणजे “ आयईईई विद्युत शक्ति यंत्रणेमधील हार्मोनिक्सच्या नियमनासाठी शिफारस केलेल्या रीती व आवश्यक बाबी IEEE Recommended Practices and Requirements for Harmonic Control in Electrical Power Systems ) ” विहीत केलेल्या पातळीवर आणि अधिनियमाच्या कलम १८५ च्या उप-कलम (२) मधील खंड (सी) नुसार तत्सम मानके विनिर्दिष्ट करण्यात आल्यास त्यानुसार, नियंत्रित करेल.

५.२ प्राधिकरणाने पूर्वी वेगळे मान्य केले असल्यास ते वगळून, वितरण परवानाधारक पुढील प्रणालींवर विद्युत पुरवठा करेल—

(अ) “ लो ” दाब - डायरेक्ट करंट दोन वायर्स किंवा ऑल्टरनेटिंग करंट सिंगल फेज, ५० सायकल्स ;

(ब) “ मिडियम दाब ” - डायरेक्ट करंट तीन वायर्स किंवा ऑल्टरनेटिंग करंट तीन फेज-चार वायर्स, ५० सायकल्स ;

(क) “ हाय दाब ” - ऑल्टरनेटिंग करंट तीन फेज, ५० सायकल्स.

५.३ प्राधिकरणाने पूर्वी वेगळे मान्य केले असल्यास ते वगळून, विद्युत संच मांडण्याचे (Installations) वर्गीकरण पुढीलप्रमाणे करण्यात येईल—

#### (अ) ए.सी. पद्धत

(१) दोन वायर्स, सिंगल फेज, २३०/२४० व्होल्टस्- सर्वसाधारण विद्युत पुरवठा ४० अॅम्पिअर पेक्षा जास्त नसेल ;

(२) चार/तीन वायर्स, तीन फेज, फेज वायर आणि न्यूट्रल मध्ये २३०/२४० व्होल्टस् किंवा फेजेस/ लाईन्स मध्ये ४००/४१५ व्होल्टस् आणि महानगरपालिका क्षेत्र वगळून सर्व क्षेत्रात करारांतर्गत मागणी ८० केडब्ल्यु /१०० केव्हीए पेक्षा जास्त नसेल, परंतु महानगरपालिका क्षेत्रात ही मर्यादा १५० केडब्ल्यु /१८७ केव्हीए असेल :

परंतु असे की, बहु-विध ग्राहकांच्या बाबतीत ज्यांची त्याच इमारतीमध्ये/जागेमध्ये सिंगल पॉइंट सप्लाय म्हणून करारांतर्गत मागणी १५० केडब्ल्यु /१८७ केव्हीए पेक्षा जास्त असेल तर महानगरपालिका क्षेत्रात ही मर्यादा ४८० केडब्ल्यु / ६०० केव्हीए असेल.

(३) तीन फेज, ५० सायकल्स, ११ केव्ही—सर्व विद्युत संच मांडण्या ज्यांची करारांतर्गत मागणी वरील खंड (२) मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या मर्यादेपेक्षा जास्त आणि ३००० केव्हीए पर्यंत असेल :

परंतु असे की, मुंबई महानगर क्षेत्रात किंवा अन्य क्षेत्रात एक्स्प्रेस फीडरद्वारे विद्युत संच मांडणीला वीज पुरवठा करावयाचा असल्यास, करारांतर्गत मागणीची मर्यादा ५००० केव्हीए राहील.

(४) तीन फेज, ५० सायकल्स, २२ केव्ही—सर्व विद्युत संच मांडण्या ज्यांची करारांतर्गत मागणी वरील खंड (२) किंवा खंड (३) मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या मर्यादपेक्षा जास्त आणि ७५०० केव्हीए पर्यंत असेल :

परंतु असे की, मुंबई महानगर क्षेत्रात किंवा अन्य क्षेत्रात एक्सप्रेस फीडरद्वारे विद्युत संच मांडणीला वीज पुरवठा करावयाचा असल्यास, करारांतर्गत मागणीची मर्यादा १०००० केव्हीए राहिल.

(५) तीन फेज, ५० सायकल्स, ३३ केव्ही—सर्व विद्युत संच मांडण्या ज्यांची करारांतर्गत मागणी वरील खंड (२) किंवा खंड (३) किंवा खंड (४) मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या मर्यादपेक्षा जास्त आणि १०००० केव्हीए पर्यंत असेल :

परंतु असे की, मुंबई महानगर क्षेत्रात किंवा अन्य क्षेत्रात एक्सप्रेस फीडरद्वारे विद्युत संच मांडणीला वीज पुरवठा करावयाचा असल्यास, करारांतर्गत मागणीची मर्यादा २०००० केव्हीए राहिल.

(६) तीन फेज, ५० सायकल्स, एक्स्ट्रा हाय व्होल्टेज—सर्व विद्युत संच मांडण्या ज्यांची करारांतर्गत मागणी खंड (४) किंवा खंड (५) मध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या मर्यादांपेक्षा जास्त असेल.

#### (ब) डी. सी. पद्धत

(१) दोन वायर्स—१३० व्होल्ट्स

एक-सर्वसाधारण वीज पुरवठा १० ॲम्पिअरपेक्षा जास्त नसेल

दोन-एकूण मोटिव्ह पॉवर मांडण्या १ बीएचपी पर्यंत

(२) तीन वायर्स, आउटर्समध्ये ४६० व्होल्ट्स—मोटिव्ह पॉवर मांडण्या १ बीएचपीपेक्षा जास्त

परंतु असे की, जर ग्राहकाला, तो सिंगल फेज जोडाणीद्वारा विद्युत पुरवठा घेण्यास पात्र असला तरी, तीन फेजद्वारा किंवा, कोणताही ग्राहक त्याच्या पात्र व्होल्टेजपेक्षा जास्त पातळीवरील व्होल्टेजने, विद्युत पुरवठा घेऊ इच्छित असेल तर, असा ग्राहक त्यासाठी आवश्यक खर्च करून, असा विद्युत पुरवठा घेऊ शकेल :

परंतु आणखी असे की, वितरण परवानाधारक, फक्त असाधारण परिस्थितीतच, वर विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या व्होल्टेजपेक्षा कमी व्होल्टेजवर पुरवठा, आयोगाने वेळोवेळी निश्चित केलेला व्होल्टेज अधिभार आकारून, करू शकेल आणि वितरण परवानाधारक, विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या व्होल्टेजमध्ये वीज पुरवठा एक (१) वर्षाच्या कालावधीच्या आत करण्यात येईल, याची काळजी घेईल.

#### विद्युत दाबातील तफावतीसंबंधी तक्रार

५.४ विद्युत दाबातील तफावतीसंबंधी तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, वितरण परवानाधारक विद्युत दाबातील तफावती विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या मर्यादांपेक्षा जास्त आहे का याबाबत पडताळणी करेल आणि जास्त असल्यास, वितरण परवानाधारक :—

(अ) जर दोष रोहित्राशी संबंधित स्थानिक कारणामुळे असेल तर विद्युत दाब, मूळ तक्रार प्राप्त झाल्यापासून दोन (२) दिवसांच्या आत, विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या मर्यादांमध्ये येईल, याची खात्री करेल ;

(ब) जर विद्युत जाळ्याचा विस्तार/वाढ करावी लागणार नसेल तर विद्युत दाब, मूळ तक्रार प्राप्त झाल्यापासून दहा (१०) दिवसांच्या आत, विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या मर्यादांमध्ये येईल, याची खात्री करेल ;

(क) जर वितरण यंत्रणेची श्रेणी-वाढ करावी लागणार असेल तर तक्रारीचे निराकरण एकशे वीस (१२०) दिवसांच्या आत करेल.

५.५ जर विद्युत दाबातील तफावतीसंबंधीच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी नवीन उप-केंद्र उभारण्याची आवश्यकता असेल तर, वितरण परवानाधारक, अशी तक्रार प्राप्त झाल्यापासून एक (१) वर्षाच्या आत उप-केंद्र उभारण्याचे काम पूर्ण करून ते सुरू करेल. अशा प्रकरणी, वितरण परवानाधारकाने तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी साधारणपणे किती वेळ लागण्याची शक्यता असेल ते ग्राहकाला कळविणे आवश्यक आहे.

#### ६ विद्युत पुरवठा पूर्ववत करणे

##### बिघाड झाल्यावर विद्युत पुरवठा पूर्ववत करणे

६.१ वितरण परवानाधारक, फ्युज गेल्याची तक्रार प्राप्त झाल्यापासून, वर्ग-१ शहरात तीन (३) तासांच्या आत, नागरी क्षेत्रात चार (४) तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात अठरा (१८) तासांच्या आत, वीज पुरवठा पूर्ववत करेल.

६.२ ३३ केव्ही / २२ केव्ही / ११ केव्ही / ४०० व्होल्ट/२३० व्होल्ट्सच्या ओव्हरहेड वाहिन्यांमधील बिघाडामुळे ग्राहकाचा खंडित झालेला वीज पुरवठा, वितरण परवानाधारक, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून, वर्ग-१ शहरात चार (४) तासांच्या आत, नागरी क्षेत्रात सहा (६) तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात चोवीस (२४) तासांच्या आत, पूर्ववत करेल.

६.३ वितरण परवानाधारक, सेवा जोडण्यांसह जमिनीखालील केबल दोषामुळे ग्राहकाचा खंडित झालेला वीज पुरवठा, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून, वर्ग-१ शहरात आठ (८) तासांच्या आत, नागरी क्षेत्रात अठरा (१८) तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात अठ्ठेचाळीस (४८) तासांच्या आत, पूर्ववत करेल.

६.४ वितरण परवानाधारक, वितरण रोहित्रामधील बिघाडामुळे ग्राहकाचा खंडित झालेला वीज पुरवठा, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून, वर्ग-१ शहरात अठरा (१८) तासांच्या आत, नागरी क्षेत्रात चोवीस (२४) तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात अठ्ठेचाळीस (४८) तासांच्या आत, पूर्ववत करेल.

६.५ जळालेल्या मीटरचा वीज पुरवठा वितरण परवानाधारक, विनियम ७.४ मधील तरतुदीनुसार जळालेल्या मीटरच्या आकारांची वसुली केली नसली तरी, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून, वर्ग-१ शहरात अठरा (१८) तासांच्या आत, नागरी क्षेत्रात चोवीस (२४) तासांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात अठ्ठेचाळीस (४८) तासांच्या आत, विद्युत पुरवठा पूर्ववत करेल.

६.६ कोणत्याही पूर्व-नियोजित दुरुस्तीच्या कामामुळे होणारा व्यत्ययाचा कालावधी जाहीर सूचनेद्वारा सूचित करण्यात येईल.

परंतु असे की, अशा पूर्व-नियोजित दुरुस्तीच्या कामासाठीचा कालावधी कोणत्याही दिवशी साधारणतः बारा (१२) तासांपेक्षा अधिक नसेल व वीज पुरवठा जास्तीत जास्त संध्याकाळी ६ वाजेपर्यंत परत सुरू करणे आवश्यक राहील.

### वीज पुरवठा खंडित करणे

६.७ वितरण परवानाधारक, ग्राहकाची सेवा समाप्त करण्यासाठीचा अर्ज प्राप्त झाल्यासून ३० दिवसांची नोटीस संपल्यानंतर, वेळोवेळी सुधारणा केलेल्या मविनिआ विद्युत पुरवठा संहिता विनियम, २००५ नुसार, वीज पुरवठा खंडित करण्याचा अर्ज प्राप्त झाल्यापासून, वर्ग-१ शहरात तीन (३) दिवसांच्या आत, नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात दहा (१०) दिवसांच्या आत, वीज पुरवठा खंडित करेल.

६.८ वितरण परवानाधारकाने, वीज पुरवठा खंडित केल्याच्या दिनांकापासून, वर्ग-१ शहरात आणि नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात दहा (१०) दिवसांच्या आत, खंडित केलेल्या जोडणीपासून कोणतीही येणे बाकी असलेली रक्कम ग्राहकास कळविणे आवश्यक राहील.

परंतु असे की, परवानाधारक, कोणतीही जमा रक्कम, असल्यास, ती वर नमूद करण्यात आलेल्या कालमर्यादेत, परत करेल.

६.९ वितरण परवानाधारक (कायमसाठी वीज जोडणी तोडल्यामुळे) खाते बंद केल्यानंतर, खाते बंद करण्यासाठीच्या अर्जाच्या दिनांकापासून, वर्ग-१ शहरात आणि नागरी क्षेत्रात तीस (३०) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात पंचेचाळीस (४५) दिवसांच्या आत, जमा रक्कम, असल्यास, वीज वापरासाठी आगाऊ दिलेल्या ठेवी/वीज वापरासाठी सुरक्षा अनामत आणि मीटरची सुरक्षा अनामत, परत करेल व त्याचबरोबर “ ना येणे प्रमाणपत्र ” देखील पाठवेल.

परंतु असे की, जर ग्राहकाने परवानाधारकास देणे रक्कम निघत असल्यास, वर विनिर्दिष्ट केलेल्या कालमर्यादा, ग्राहकाने अशा शिल्लक देय रकमांचा भरणा केल्यानंतर, वर्ग-१ शहरात व नागरी क्षेत्रात किंवा ग्रामीण क्षेत्रात अनुक्रमे सात (७) किंवा दहा (१०) दिवस, याप्रमाणे सुधारित केल्याप्रमाणे लागू राहतील.

### विद्युत देयक अदा न केल्यामुळे पुरवठा खंडित केला असल्यास पुनर्जोडणी

६.१० वितरण परवानाधारकाने जर ग्राहकाचा विद्युत पुरवठा सहा महिन्यांहून अधिक कालावधीसाठी खंडित केला नसेल आणि अशा ग्राहकाने जर देय असलेल्या व देय होणाऱ्या सर्व रकमांचा भरणा केला असेल जेणेकरून वितरण परवानाधारकाचे समाधान होत असेल तर, किंवा यासंबंधी वाद असल्यास, निषेध नोंदवून जर रकमेचा भरणा केला असेल तर, वितरण परवानाधारक ग्राहकाला पुनर्जोडणी —

(१) वर्ग-१ शहरात ग्राहकाने देणे रकमेचा भरणा केल्यानंतर आठ (८) तासांत

(२) नागरी क्षेत्रात ग्राहकाने देणे रकमेचा भरणा केल्यानंतर चोवीस (२४) तासांत ; आणि

(३) ग्रामीण क्षेत्रात ग्राहकाने देणे रकमेचा भरणा केल्यानंतर दोन (२) दिवसात, देईल.

परंतु असे की, जेव्हा वीज पुरवठा सहा महिन्यांहून अधिक काल खंडित करण्यात आला असेल तर, पुनर्जोडणी देण्याबाबत आलेला अर्ज, देय रकमांचा भरणा करण्यात आल्यानंतर किंवा वाद मिटल्यानंतर, अधिनियमातील तरतुदीनुसार विद्युत पुरवठ्यासाठी करण्यात आलेला नवीन अर्ज म्हणून समजण्यात येईल.

**स्पष्टीकरण.**—या विनियमाखाली निषेध नोंदवून भरणा करण्यात आलेली रक्कम ही अधिनियमाच्या कलम ५६ च्या उप-कलम (१) च्या परंतुकातील आवश्यकतांनुसार असणे आवश्यक आहे.

### ७. मीटरमधील नोंदीबाबत (मीटरिंग)

७.१ वितरण परवानाधारक, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी) विनियम, २००५ त्यात वेळोवेळी केलेल्या व अंमलात असणाऱ्या कोणत्याही सुधारणांनुसार आणि अन्य संबंधित विनियम आणि संहितेमधील तरतुदींना अधीन राहून, मीटरशी

संबंधित खालील कामे करील. ठराविक कालांतराने घेतलेल्या मीटरच्या नोंदी, मीटरची तपासणी आणि, असल्यास, बदल, या संबंधीचे अभिलेखे वितरण परवानाधारक ठेवेल. ग्राहकाने मागणी केल्यास अशा अभिलेखांची यथोचितपणे साक्षात्कृत करण्यात आलेली प्रत ग्राहकाला उपलब्ध करून देण्यात येईल. परंतु असे की, ग्राहकाकडून अशा अभिलेखांसाठी मागणी सहा (६) महिन्यांच्या आत करण्यात येईल.

७.२ वितरण परवानाधारक, शेती ग्राहकांच्या मीटरच्या नोंदी प्रत्येक तीन (३) महिन्यांतून कमीत कमी एकदा आणि अन्य ग्राहकांच्या मीटरच्या नोंदी प्रत्येक दोन (२) महिन्यांतून कमीत कमी एकदा, घेईल.

परंतु असे की, एखाद्या देयक चक्रात जर मीटरमधील नोंदी कोणत्याही कारणास्तव घेण्यात आल्या नाहीत तर वितरण परवानाधारक, नोंदी घेण्यात आलेल्या मागील तीन (३) देयक चक्रातील सरासरी वापराच्या आधारे, एक तात्पुरते देयक तयार करेल.

परंतु असे की, तात्पुरते देयक तयार करणे सर्वसाधारणपणे एका वेळेस दोन देयक चक्रांपेक्षा अधिक काल चालू ठेवण्यात येऊ नये. तात्पुरत्या देयकांच्या आधारे भरणा करण्यात आलेली रक्कम पुढील देयक चक्रात प्रत्यक्ष घेतलेल्या नोंदींच्या आधारे तयार करण्यात आलेल्या देयकांमध्ये समायोजित करण्यात येईल.

७.३ वितरण परवानाधारक, तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, सदोष/चालू नसलेले (बंद पडलेले, हळू / जलद चालणे किंवा क्रीपिंग) मीटरची, वर्ग-१ शहरात चार (४) चार दिवसांच्या आत, नागरी क्षेत्रात सात (७) दिवसांच्या आत आणि ग्रामीण क्षेत्रात बारा (१२) दिवसांच्या आत, तपासणी करेल आणि मीटर सदोष असल्याचे आढळल्यास ते पुढील देयक चक्रात बदलण्यात येईल.

७.४ जर मीटर जळाल्याची कारणे वितरण परवानाधारकाशी संबंधित असतील तर, वितरण परवानाधारक, जळालेले मीटर स्वतःच्या खर्चाने, वरील विनियम ६.५ मध्ये विहित केलेल्या कालमर्यादेत, बदलेल.

परंतु असे की, जर मीटर जळाल्याची कारणे ग्राहकाशी संबंधित असतील तर, जसे अनधिकृत फेर-फार करणे, ग्राहकाच्या विद्युत संच मांडणीत दोष असणे, मीटर ओले होणे, अनधिकृतपणे अधिक विद्युत भार जोडणे इ. कारणांचा शोध लागल्यानंतर सात (७) दिवसांच्या आत, मीटरला झालेल्या नुकसानीमागच्या कारणांचा उल्लेख करून, मीटरच्या खर्चाची वसुली करण्यासाठी वितरण परवानाधारक, ग्राहकावर नोटीस बजावेल आणि वरील विनियम ६.५ मध्ये विहित करण्यात आलेल्या कालमर्यादेत, जळालेले मीटर बदली करेल.

परंतु असे की, अशा मीटरसाठी (जळालेल्या मीटरप्रमाणेच) वसूल करण्यात आलेले आकार, जर सक्षम अधिकाऱ्यास जळालेल्या मीटरकरिता ग्राहक जबाबदार नसल्याचे आढळून आले तर, ग्राहकाला परत करण्यात येतील.

### ग्राहकांच्या देयकांसंबंधी तक्रार

७.५ वितरण परवानाधारक, जर ग्राहकाने त्याची तक्रार व्यक्तिशः किंवा दूरध्वनीद्वारे दाखल केली असेल तर त्याची पोचपावती, तक्रारीस एक विशिष्ट क्रमांक देऊन, ताबडतोब देईल आणि तक्रार टपालाद्वारे प्राप्त झाली असेल तर सात (७) दिवसांत देईल.

७.६ वितरण परवानाधारक, वीज देयकांसंबंधीच्या तक्रारी देयक मिळाले नसल्याबाबत किंवा रकमेचा भरणा करण्यासाठी अपुरा वेळ दिल्यासंबंधी किंवा अन्य कारणांबाबत तक्रार असल्यास, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून २४ तासांच्या आत तक्रारीचे निराकरण करेल. अन्य प्रकरणी तक्रारीचे निराकरण पुढील देयक चक्रात करण्यात येईल.

### ८. सेवा केंद्राची/केंद्रांची स्थापना

८.१ या विनियमांचा प्रारंभ झाल्याच्या दिनांकापासून खाली नमूद केलेल्या कालावधीत, वितरण परवानाधारक, ग्राहकांच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी सेवा केंद्र/केंद्रे स्थापन करेल. ही सर्व सेवा केंद्रे त्याच्या ग्राहकांकरिता आठवड्यातील सर्व दिवशी चोवीस तास उघडी राहतील.

(अ) “वर्ग-१ शहरांकरिता” बारा (१२) महिन्यांच्या आत ;

(ब) “नागरी क्षेत्राकरिता” चोवीस (२४) महिन्यांच्या आत ; आणि

(क) “ग्रामीण क्षेत्राकरिता” साठ (६०) महिन्यांच्या आत.

८.२ सेवा केंद्र/केंद्रांची स्थापना होईपर्यंत, ग्राहकांच्या तक्रारींची नोंद ठेवण्यासाठी वितरण परवानाधारक प्रचलित पद्धत चालू ठेवेल.

८.३ प्रत्येक वितरण परवानाधारक त्याच्या सर्व सेवा केंद्रांत/केंद्रांमध्ये पुरेशा व्यक्तींची नियुक्ती करेल आणि एक मुख्य दूरध्वनी किंवा सेल्यूलर मोबाइल दूरध्वनी बसवेल व या दूरध्वनी क्रमांकाला पुरेशा संपर्क वाहिन्या/जोडण्या असतील ज्यांना “विना शुल्क क्रमांक (टोल फ्री नंबर)” किंवा “ग्राहक सेवा क्रमांक” किंवा “मदत वाहिनी क्रमांक”, जसे असेल तसे, म्हणून संबोधण्यात येईल.



८.४. “ विना शुल्क क्रमांक ” किंवा “ ग्राहक सेवा क्रमांक ” किंवा “ मदत वाहिनी क्रमांक ”, जसे असेल तसे, यांना ग्राहकांद्वारे करण्यात आलेल्या कॉल्सवर किंवा पाठविण्यात आलेल्या छोट्या संदेशांकरिता (एस एम एस) कोणतेही आकार ग्राहकांवर लावण्यात येणार नाहीत.

८.५ वितरण परवानाधारक, सेवा केंद्र/केंद्रांची स्थापना झाल्यानंतर त्याच्या पुरवठ्याच्या क्षेत्रात खप असणाऱ्या वर्तमानपत्रातून जाहीर नोटिशीद्वारे तसेच वितरण परवानाधारकाच्या संकेतस्थळावर प्रसिद्ध करून, ग्राहकांना याची माहिती देईल आणि केंद्राच्या दूरध्वनी संपर्क क्रमांकात कोणताही बदल झाल्यास त्याची माहिती ग्राहकांना योग्यरित्या प्रसारित होऊन मिळेल, याची वितरण परवानाधारक खात्री करेल.

८.६ वितरण परवानाधारक, तक्रारीची नोंद ठेवण्यासाठी आवश्यक इलेक्ट्रॉनिक माहितीसंग्रह (डाटा) उपलब्ध असेल, याची खात्री करेल.

८.७ वितरण परवानाधारक, ग्राहकांनी त्यांच्या तक्रारी ज्या कार्यालयात नोंदवावयाच्या असतील अशा कार्यालयांची नावे, पत्ते आणि दूरध्वनी क्रमांक, याबाबतची माहिती वीज देयकांवर छापेल किंवा अतिरिक्त माहिती म्हणून त्यासोबत जोडेल आणि अशी माहिती त्याच्या उपविभागीय कार्यालयात किंवा समकक्ष वितरण केंद्रात किंवा परवानाधारकाच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित करेल.

### तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया

८.८ वितरण परवानाधारक, ग्राहकाने केलेल्या प्रत्येक (तोंडी किंवा लेखी) तक्रारीची नोंद या प्रयोजनासाठी ठेवलेल्या हाताने लिहावयाच्या नोंदवहीत किंवा इलेक्ट्रॉनिक नमुन्यात करेल. तक्रारीची नोंद वर्गवारीनिहाय करण्यात येईल ज्यामुळे द्यावयाच्या भरपाईस अंतिम स्वरूप देण्यास आणि आयोगाला कामगिरीचा अहवाल पाठविण्यास मदत होईल. वितरण परवानाधारक प्राप्त झालेल्या प्रत्येक तक्रारीला एक क्रमांक देईल व तो ग्राहकाला, टपालद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारी वगळून, यथोचितरित्या कळवेल. तथापि, टपालद्वारा तक्रार पाठविल्यानंतर, तक्रारदाराने दूरध्वनीद्वारे किंवा व्यक्तिशः तक्रारीच्या क्रमांकाबाबत/तक्रारीच्या सद्यःस्थितीबाबत चौकशी केल्यास, तक्रारीचा क्रमांक तक्रारदाराला कळविण्यात येईल.

८.९ प्रत्येक वितरण परवानाधारक ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी, तक्रार हाताळणारी केंद्रे/सेवा केंद्रे/ग्राहक सेवा केंद्रे/सेवा केंद्रे किंवा अन्य कोणत्याही ग्राहक संपर्क केंद्रात, अनुसरावयाची स्वतःची कार्यपद्धत ठरवेल.

### ९. ग्राहक सनद/सेवा

९.१ वितरण परवानाधारकाचा प्रत्येक प्राधिकृत प्रतिनिधी ग्राहकाशी होणाऱ्या भेटीत स्वतःचे नाव दिसेल अशा रीतीने नामपट्टी लावेल आणि ग्राहकाने मागणी केल्यास, तपासणीकरिता त्याचे ओळखपत्र आणि परवानाधारकाचे प्राधिकारपत्र, ग्राहकाशी संवाद साधण्यासाठी दाखवेल.

९.२ वितरण परवानाधारक, ग्राहकाला आवश्यक सेवा पुरविण्याकरिता त्याच्या विद्युत पुरवठा क्षेत्रातील, प्रत्येक वर्ग-१ शहरात व नागरी क्षेत्रात आठवड्याच्या सर्व दिवशी आठ (८) तास उघडे राहणारे कमीत कमी एक ग्राहक सेवा केंद्र ठेवेल, ज्यात ग्राहकांना अत्यावश्यक सेवा पुरविण्याची आणि ग्राहकांकडून देय रकमा स्वीकारण्याची सुविधा असेल.

९.३ वितरण परवानाधारक, वेळोवेळी सुधारणा केलेल्या महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवान्याच्या सर्वसाधारण अटी) विनियम, २००६ मध्ये विनिर्दिष्ट केल्याप्रमाणे ग्राहक हक्क निवेदनाची प्रत ग्राहकाने मागणी केल्यास त्याला देईल व तसेच ते उतरवून घेण्याच्या स्वरूपात त्याच्या इंटरनेटवरील संकेतस्थळावरदेखील उपलब्ध असल्याची खात्री करेल.

९.४ वितरण परवानाधारक, (१) प्रत्येक अर्जदारास त्याने नवीन वीज जोडणीसाठी केलेला अर्ज स्वीकारला गेल्यास त्यांच्या विनंतीवरून आणि (२) वितरण परवानाधारकाच्या ग्राहकांना त्यांच्या विनंतीवरून आणि प्रत काढण्यासाठी येणारा वाजवी खर्च अदा करण्याच्या अधीन राहून, त्यांना उपलब्ध करून देईल :—

(अ) विद्युत पुरवठा संहिता आणि पुरवठ्याच्या इतर अटी विनियम ;

(ब) कृतीच्या मानकांचे विनियम ;

(क) विद्युत पुरवठ्याच्या अटी व शर्ती आणि त्यासह मान्यताप्राप्त आकारांची अनुसूची आणि मान्यताप्राप्त प्रचलित वीज दराची अनुसूची ;  
आणि

(ड) ग्राहक हक्क निवेदन

परंतु असे की, वरील दस्तावेजांच्या प्रती, वितरण परवानाधारकाच्या कोणत्याही ग्राहक सेवा केंद्र/देयक भरणा केंद्र/उपविभागीय कार्यालय/विभागीय कार्यालय/मंडल कार्यालय/परिमंडल कार्यालय/कक्ष कार्यालय/प्रभाग कार्यालयात उपलब्ध करून देण्यात येतील.

परंतु आणखी असे की, वरील दस्तावेज वितरण परवानाधारकाच्या इंटरनेटवरील संकेतस्थळावर उतरवून घेण्याच्या स्वरूपात प्रदर्शित करण्यात येतील.

**१०. विश्वासार्हतेचे निर्देशांक**

१०.१ वितरण परवानाधारक त्याच्या वितरण यंत्रणेच्या विश्वासार्हतेची परिगणना, अहवाल कालावधीत झालेल्या मोठ्या व्यत्ययांचा कालावधी व त्यांची संख्या यांच्या आधारे पुढील निर्देशांकांचा वापर करून, करेल—

- (१) प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या वारंवारतेचा निर्देशांक (SAIFI) ;
- (२) प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक (SAIDI) ; आणि
- (३) ग्राहकाच्या सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक (CAIDI).

परंतु असे की, वरील निर्देशांकांची परिगणना करताना पुढील प्रकारचे व्यत्यय विचारात घेतले जाणार नाहीत :—

- (१) दुरुस्तीच्या कामासाठी पूर्व-नियोजित बंद ;
- (२) पाच (५) मिनिटांपेक्षा जास्त नसलेल्या कालावधीचे तात्पुरते बंद ;
- (३) ग्रिडमधील बिघाडामुळे उद्भवलेले बंद ;
- (४) खालील विनियम ११.१ मध्ये नमूद केलेल्या कारणांमुळे उद्भवलेले बंद.

१०.२ वितरण परवानाधारक त्याच्या प्रत्येक परिमंडल/मंडल/विभाग/उप-विभागाकरिता वरील विनियम १०.१ मध्ये विनिर्दिष्ट केल्याप्रमाणे विश्वासार्हतेच्या निर्देशांकांची माहिती मासिक तत्वावर ठेवेल.

१०.३ वितरण परवानाधारक, प्रत्येक महिन्याच्या अखेरीस, विश्वासार्हतेच्या निर्देशांकांबाबतची अशी मासिक माहिती वितरण परवानाधारकाच्या इंटरनेटवरील संकेत-स्थळावर प्रदर्शित करेल आणि प्रत्येक तिमाहीला असा अहवाल आयोगाला जोडपत्र-४ नुसार सादर करेल.

१०.४ आयोगाने वेळोवेळी निश्चित केलेली विश्वासार्हतेची मानके साध्य करण्यासाठी वितरण परवानाधारक कसोशीने प्रयत्न करेल.

**१०.५ विश्वासार्हतेच्या निर्देशांकांची परिगणना करण्याची पद्धत**

- (अ) प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक (SAIDI): हा प्रति ग्राहक मोठ्या व्यत्ययाचा सरासरी कालावधी आहे.  

$$SAIDI = 3 \ r_i \times N_i / N_t$$
- (ब) प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या वारंवारतेचा निर्देशांक (SAIFI): ही प्रति ग्राहक मोठ्या व्यत्ययांची सरासरी वारंवारता आहे.  

$$SAIFI = 3 \ N_i / N_t$$

जेथे,

$r_i$  = व्यत्ययाची घटना

$r_i$  = प्रत्येक व्यत्ययाच्या घटनेनंतर वीज पुरवठा पूर्ववत करण्यासाठी लागणारा वेळ

$N_i$  = अहवाल कालावधीत मोठा व्यत्यय अनुभवलेल्या ग्राहकांची संख्या

$N_t$  = वितरण परवानाधारकाच्या एकूण ग्राहकांची संख्या

(क) ग्राहकाच्या सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक (CAIDI) : हा ज्या ग्राहकांनी व्यत्ययांचा अनुभव घेतला आहे त्यांच्याकरिता मोठ्या व्यत्ययांचा सरासरी व्यत्यय काल आहे.

$$CAIDI = SAIDI / SAIFI$$

**११ सूट**

११.१ आयोगाच्या मते, वितरण परवानाधारक जर खालील बाबींमुळे, या विनियमांतील त्याच्यावरील जबाबदा-या पार पाडू शकत नसेल, तर या विनियमांतील कोणतीही बाब त्याला लागू होणार नाही—

- (१) चक्रीवादळ, पूर, वादळ युद्ध, बंड, नागरी अशांतता, दंगली, वीज, भूकंप, टाळेबंदी, आग ज्यामुळे परवानाधारकाच्या विद्युत संच मांडणीवर किंवा कार्यावर विपरित परिणाम झाला असेल ;
- (२) वीज निर्मितीतील बिघाडामुळे किंवा पारेषण यंत्रणेतील बिघाडामुळे जर काम बंद ठेवावे लागले तर ;
- (३) राष्ट्रीय भार प्रेषण केंद्र/प्रादेशिक भार प्रेषण केंद्र/राज्य भार प्रेषण केंद्र यांच्या सुविधांतील बिघाडामुळे जर काम बंद ठेवावे लागले तर ;
- (४) वितरण परवानाधारकाच्या नियंत्रणाबाहेरील अन्य घटना.

परंतु असे की, या विनियमांतील कृतीची मानके साध्य करण्यात वितरण परवानाधारकास आलेल्या अपयशाचे कारण जर वितरण प्रणालीच्या प्रतिबंधक देखभालीत कमतरता किंवा निष्काळजीपणा किंवा अभाव असेल किंवा वितरण परवानाधारकाने वाजवी सावधगिरी दाखवून योग्य उपाय-योजना न करणे हे असेल तर, वितरण परवानाधारकास या अपयशासाठी माफ करता येणार नाही.

११.२ आयोग सर्वसाधारण अथवा विशेष आदेशाद्वारे, त्यात विनिर्दिष्ट केलेल्या कालावधीसाठी, वितरण परवानाधारकाला या विनियमांत विनिर्दिष्ट केलेली कोणतीही किंवा सर्व मानके साध्य करण्यातून सूट देऊ शकेल.

## १२ भरपाईचे निश्चितीकरण

१२.१ या विनियमांच्या परिशिष्ट अ मध्ये बाधित व्यक्तींना वितरण परवानाधारकाने द्यावयाची भरपाई विनिर्दिष्ट करण्यात आली आहे.

१२.२ वितरण परवानाधारक या विनियमांच्या परिशिष्ट अ मध्ये तरतूद केल्याप्रमाणे बाधित व्यक्तीला भरपाई अदा करण्यासाठी जबाबदार राहील.

परंतु असे की, या विनियमांखाली विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या कृतीच्या मानकांची पूर्तता वितरण परवानाधारकाने न केल्यामुळे जी व्यक्ती बाधित झाली असेल आणि जिला भरपाईची मागणी करावयाची असेल अशी व्यक्ती जेव्हापासून वितरण परवानाधारकाने कृतीच्या मानकांची पूर्तता न केल्यामुळे बाधित झाली असेल त्या वेळेपासून जास्तीत जास्त साठ (६०) दिवसांच्या आत, वितरण परवानाधारकाकडे भरपाईसाठी मागणी दाखल करणे आवश्यक राहील.

परंतु आणखी असे की, वितरण परवानाधारक, ग्राहकांना, त्यांनी भरपाईची मागणी त्याच्या ज्या कार्यालयात/सक्षम प्राधिका-याकडे सादर करावयाची असते त्यांची माहिती देईल.

परंतु आणखी असेही की, मागणी दाखल केल्याच्या दिनांकापासून जास्तीत जास्त नव्वद (९०) दिवसांच्या आत, वितरण परवानाधारक बाधित व्यक्तीला/व्यक्तींना भरपाई अदा करेल.

१२.३ वितरण परवानाधारकाने बाधित व्यक्तीला भरपाई अदा केली नाही किंवा बाधित व्यक्तीच्या गा-न्हाण्याचे निवारण केले नाही तर अशी बाधित व्यक्ती, महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (ग्राहक गा-न्हाणे निवारण मंच व विद्युत लोकपाल) विनियम, २००६ व त्यातील वेळोवेळी अंमलात असलेल्या सुधारणांनुसार, संबंधित ग्राहक गा-न्हाणे निवारण मंचाकडे, तिच्या गा-न्हाण्याच्या निवारणासाठी अभिवेदन सादर करू शकेल.

परंतु असे की, जर ग्राहक गा-न्हाणे मंचाने भरपाईची मागणी मान्य केली तर, या विनियमांच्या परिशिष्ट अ मध्ये आयोगाने निश्चित केलेली भरपाई मंचाकडून किंवा जर मंचाच्या निर्णयाविरुद्ध विद्युत लोकपालाकडे अपील करण्यात आले असेल तर विद्युत लोकपालाकडून मंजूर करण्यात येईल व संबंधित वितरण परवानाधारकास भरपाईची रक्कम अदा करावी लागेल.

परंतु आणखी असे की, ही भरपाई अधिनियमाच्या कलम ५७ मधील तरतुदींनुसार आयोगाने अशा अपयशांच्या निश्चित केलेल्या वर्गीकरणावर आधारित असेल आणि अशा भरपाईची रक्कम मंचाने किंवा विद्युत लोकपालाने, जसे असेल तसे, दिलेल्या निर्देशापासून नव्वद (९०) दिवसांच्या आत ग्राहकाला अदा करण्यात येईल किंवा ग्राहकाच्या (भरपाई मंजूर केल्यानंतर ग्राहकास पाठविलेल्या) भविष्यातील देयकांमध्ये समायोजित करण्यात येईल.

## १३ कृतीच्या मानकांसंबंधीची माहिती

१३.१ वितरण परवानाधारक, अधिनियमाच्या कलम ५९ च्या उप-कलम (१) च्या खंड (ए) आणि (बी) अंतर्गत समाविष्ट असलेल्या बाबींसंबंधीची माहिती आयोगास आर्थिक वर्ष संपल्यानंतर तीस (३०) दिवसांच्या आत वार्षिक तत्वावर सादर करेल.

परंतु असे की, ही माहिती या विनियमात विनिर्दिष्ट करण्यात आलेल्या प्रत्येक मानकाची पूर्तता करण्यात अपयश आलेल्या प्रकरणांच्या एकूण संख्येच्या संबंधी असेल.

परंतु आणखी असे की, वितरण परवानाधारक, त्याने कोणत्याही वादाशिवाय भरपाई अदा केलेल्या एकूण प्रकरणांची संख्या तसेच मंच किंवा विद्युत लोकपाल यांच्या आदेश किंवा निर्देशानुसार भरपाई अदा केलेल्या एकूण प्रकरणांची संख्या, प्रत्येक वर्गावारीत देण्यात आलेल्या एकूण भरपाईच्या रकमेसह, वेगवेगळी नमूद करेल.

परंतु आणखी असेही की, वितरण परवानाधारक, अधिनियमाच्या कलम ५९ च्या उप-कलम (१) च्या खंड (ए) आणि (बी) अंतर्गत समाविष्ट असलेल्या बाबींसंबंधीची माहिती आयोगाला तिमाही तत्वावर, तिमाही संपल्यानंतर तीस (३०) दिवसांच्या कालावधीत, जोडपत्र-१ ते जोडपत्र-४ मध्ये दाखविण्यात आलेल्या नमुन्यात, सादर करेल आणि अशी माहिती तिमाही संपल्यानंतर तीस (३०) दिवसांच्या कालावधीत, वितरण परवानाधारकाच्या इंटरनेटवरील संकेत-स्थळावर प्रदर्शित करेल.

१३.२ आयोग, वितरण परवानाधारकाने कृतीच्या मानकांच्या केलेल्या पुर्ततेचे संनियंत्रण करण्याकरिता वार्षिक तपासणी करणे व आयोगास अहवाल सादर करणे, यासाठी आयोगाच्या अधिका-यास (स्टफ-ऑफिसरला) किंवा कोणत्याही स्वतंत्र एजन्सी/एजन्सीजना, प्राधिकृत करू शकेल.

#### १४ दुरुस्ती करण्याचा अधिकार

१४.१ आयोग या विनियमांतील कोणत्याही तरतुदीमध्ये कोणत्याही वेळी भर घालू शकेल किंवा बदल, फेरफार, फेरबदल किंवा सुधारणा करू शकेल.

#### १५ अडचणी दूर करण्याचा अधिकार

१५.१ या विनियमांतील तरतुदी अंमलात आणताना जर कोणतीही अडचण उद्भवली तर, आयोग, सर्वसाधारण किंवा विशिष्ट आदेशाद्वारे, अधिनियमातील तरतुदींशी विसंगत नसतील व अडचण दूर करण्यासाठी त्यास आवश्यक वाटतील, अशा तरतुदी करू शकेल.

#### १६. अपवाद व रद्द करणे

१६.१ “ महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग (वितरण परवानाधारकांच्या कृतीची मानके, विद्युत पुरवठा सुरू करावयाचा कालावधी आणि भरपाईचे निश्चितीकरण) विनियम, २००५ ” याद्वारे रद्द करण्यात आले आहेत.

१६.२ वरीलप्रमाणे विनियम रद्द करण्यात आले असले तरी, या रद्द करण्यात आलेल्या विनियमांखाली केलेली किंवा केली गेली आहे असे वाटणारी कोणतीही बाब किंवा कार्यवाही, अधिनियम किंवा त्याखाली केलेल्या नियम, विनियमांमधील तरतुदींशी विसंगत नसेल तितकी या विनियमांखाली करण्यात आली आहे, असे मानण्यात येईल.

मुंबई,

दिनांक : २० मे २०१४.

अश्वनी कुमार,

सचिव,

महाराष्ट्र विद्युत नियामक आयोग, मुंबई.

परिशिष्ट अ

कृतीच्या मानकांची पूर्तता न केल्यामुळे ग्राहकांना द्यावयाची भरपाई

पुरवठ्याचे कार्य/घटना (१)	मानक (२)	देय भरपाई (३)
<b>१. विद्युत पुरवठा (तात्पुरत्या पुरवठ्यासह) सुरू करणे</b>		
(एक) अर्ज सादर केल्याच्या तारखेपासून अर्जदाराच्या जागेची तपासणी पूर्ण करण्याचा कालावधी.	सात (७) दिवस (वर्ग १ शहरात). सात (७) दिवस (नागरी क्षेत्रात) दहा (१०) दिवस (ग्रामीण क्षेत्रात)	रु. १०० विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास.
(दोन) अर्ज सादर केल्याच्या तारखेपासून अर्जदाराने करावयाच्या खर्चासंबंधी त्याला कळविण्याचा कालावधी— (अ) अस्तित्वात असलेल्या जाळ्यांमधून जोडणी द्यावयाची असेल तर.  (ब) वितरण मेन्सचा विस्तार किंवा वाढ करावयाची असेल तर.  (क) अर्जदाराने ग्राहकाधिष्ठित वितरण सुविधा मागितल्यास, अर्ज सादर केल्याच्या तारखेपासून अर्जदाराने करावयाच्या खर्चासंबंधी त्याला कळविण्याचा कालावधी.	पंधरा (१५) दिवस (वर्ग १ शहरात). पंधरा (१५) दिवस (नागरी क्षेत्रात). वीस (२०) दिवस (ग्रामीण क्षेत्रात).  तीस (३०) दिवस  तीस (३०) दिवस	रु. १०० विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास.
(तीन) परिपूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्यापासून आणि आकारांचा भरणा केल्यानंतर, पुरवठा करावयाचा कालावधी.  अस्तित्वात असलेल्या विद्युत जाळ्यातून पुरवठा करावयाचा असल्यास.  -वितरण मेन्सचा विस्तार किंवा वाढ करावयाची असल्यास.  -वितरण यंत्रणेचा भाग असलेले नवीन उप केंद्र सुरू करावयाची गरज असल्यास.	एक (१) महिना  तीन (३) महिने  एक (१) वर्ष	रु. १०० विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास.
<b>२. विद्युत पुरवठा पूर्ववत करणे</b>		
(एक) फ्यूज गेल्याची तक्रार	तीन (३) तास (वर्ग १ शहरात)  चार (४) तास (नागरी क्षेत्रात)  अठरा (१८) तास (ग्रामीण क्षेत्रात)	रु ५० विलंबाच्या प्रति तासास किंवा त्याच्या भागास.
(दोन) ३३ केव्ही/२२ केव्ही /११ केव्ही /४००V ओव्हरहेड वाहिन्यात बिघाड झाला असल्यास.	चार (४) तास (वर्ग १ शहरात) सहा (६) तास (नागरी क्षेत्रात) चोवीस (२४) तास (ग्रामीण क्षेत्रात)	
(तीन) जमिनीखालील केबल दोष	आठ (८) तास (वर्ग १ शहरात) अठरा (१८) तास (नागरी क्षेत्रात) अठ्ठेचाळीस (४८) तास (ग्रामीण क्षेत्रात).	
(चार) वितरण रोहित्रात बिघाड	अठरा (१८) तास (वर्ग १ शहरात) चोवीस (२४) तास (नागरी क्षेत्रात) अठ्ठेचाळीस (४८) तास (ग्रामीण क्षेत्रात)	
(पाच) जळालेले मीटर	अठरा (१८) तास (वर्ग १ शहरात) चोवीस (२४) तास (नागरी क्षेत्रात) अठ्ठेचाळीस (४८) तास (ग्रामीण क्षेत्रात)	

(१)	(२)	(३)
<b>३. विद्युत पुरवठ्याची गुणवत्ता</b>		
(एक) विद्युत दाब घोषित विद्युत दाबाच्या विहित मर्यादेत ठेवणे	लो किंवा मिडिम विद्युत दाबाच्या बाबतीत, घोषित दाबाच्या ६ टक्क्यांच्या आत. उच्च दाबाच्या बाबतीत, वरच्या बाजूला घोषित दाबाच्या ६ टक्क्यांच्या आत व खालच्या बाजूला घोषित दाबाच्या ९ टक्क्यांच्या आत. अति उच्च दाबाच्या बाबतीत, वरच्या बाजूला घोषित दाबाच्या १० टक्क्यांच्या आत व खालच्या बाजूला घोषित दाबाच्या १२.५ टक्क्यांच्या आत.	रु. १०० प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास ज्यात विहित मर्यादेच्या पलिकडे दाबात बदल होईल : परंतु, असे की, वर विनिर्दिष्ट केलेली भरपाई खाली नमूद केल्याप्रमाणे देय राहील :— (एक) मुंबई शहर व उपनगरे, मुंबई महानगर क्षेत्र आणि पुणे महानगर क्षेत्रामध्ये ; (दोन) अन्य सर्व महानगरपालिका क्षेत्रात, या विनियमांच्या अधिसूचनेच्या तारखेपासून एक वर्षाच्या शेवटी : (तीन) परंतु, आणखी असे की, वर समाविष्ट नसलेल्या राज्यातील इतर सर्व क्षेत्रांमध्ये अशी भरपाई कोणत्या तारखेपासून देय राहील ती तारीख आयोग स्वतंत्रपणे अधिसूचित करेल.
(दोन) विद्युत पुरवठ्याच्या ठिकाणी हार्मोनिक्सचे नियंत्रण करणे	आयईईई स्टॅण्डर्ड ५१९-१९९२ प्रमाणे	रु. १०० प्रत्येक घटनेसाठी परंतु असे की, ही भरपाई कोणत्या तारखेपासून देय राहील ती तारीख आयोग स्वतंत्रपणे अधिसूचित करेल.
<b>४. मीटर्स</b>		
(एक) ग्राहकाकडून मीटरबाबत तक्रार आल्यास मीटरची तपासणी करणे.	चार (४) दिवस (वर्ग १ शहरात) सात (७) दिवस (नागरी क्षेत्रात) बारा (१२) दिवस (ग्रामीण क्षेत्रात)	रु. ५० विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास.
(दोन) मीटर सदोष आढळल्यास बदली करणे	पुढील देयक चक्राच्या आत	रु. ५० विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास.
<b>५. पुनर्जोडणी</b>		
ज्या ग्राहकाचा वीज पुरवठा सहा (६) महिन्यांपेक्षा कमी कालावधीसाठी तोडण्यात आला आहे त्याच्या बाबतीत वितरण परवानाधारकाचे समाधान होईल इतकी सर्व रक्कम भरल्याच्या वेळेपासून किंवा वाद असल्यास अधिनियमाच्या कलम ५६ च्या उप कलम (१) च्या परंतुकानुसार निषेध नोंदवून अशी रक्कम भरल्याच्या वेळेपासून पुनर्जोडणी देण्याचा कालावधी.	चार (४) तास (वर्ग १ शहरात) चोवीस (२४) तास (नागरी क्षेत्रात) दोन (२) दिवस (ग्रामीण क्षेत्रात)	रु. १०० विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास.
<b>६. ग्राहकांच्या देयकांबाबतच्या तक्रारी</b>		
(एक) ग्राहकाच्या तक्रारीची पोचपावती देणे	व्यक्तीशः किंवा दूरध्वनीवर तक्रार केली असल्यास, ताबडतोब टपालाने पाठविल्यास, सात (७) दिवसांत	रु. १०० विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास.
(दोन) देयकाच्या तक्रारीचे निराकरण		
(एक) विद्युत देयकाबाबत- देयक न मिळाल्याची किंवा देयक भरणा करण्यास अपुरा अवधी मिळाल्याबाबत तक्रार असल्यास.	तक्रार प्राप्त झाल्यापासून चोवीस (२४) तासांच्या आत	रु. १०० विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास.
(दोन) अन्य तक्रारीच्या बाबतीत	पुढील देयक चक्राच्या कालावधीत	रु. १०० विलंबाच्या प्रति आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास.
<b>७. ग्राहक सनद/सेवा</b>		
(एक) वितरण परवानाधारकाच्या प्राधिकृत प्रतिनिधीने दिसू शकेल अशी नामपट्टी लावणे आणि ग्राहकाने मागितल्यास ओळखपत्र आणि प्राधिकारपत्र दाखवणे.	ग्राहकांशी होणाऱ्या सर्व भेटीच्या प्रसंगी.	रु. ५० कसूर झाल्याच्या प्रत्येक प्रकरणी

(१)	(२)	(३)
<b>८. अन्य सेवा</b>		
(एक) ग्राहकाच्या मीटरच्या नोंदी घेणे	प्रत्येक तीन महिन्यांतून एकदा (कृषी ग्राहक). प्रत्येक दोन महिन्यांतून एकदा (अन्य सर्व ग्राहक).	रु. १०० विलंबाच्या पहिल्या महिन्यात किंवा त्याच्या भागास. रु. २०० पहिल्या महिन्याच्या विलंबा नंतरच्या प्रति महिन्यास किंवा त्याच्या भागास.
(दोन) इतर सेवा देण्यासाठी अर्जाच्या तारखेपासूनचा कालावधी		रु. १००/ विलंबाच्या प्रत्येक आठवड्यास किंवा त्याच्या भागास.
- नावात बदल	दुसरे देयक चक्र	
- वीज दराच्या वर्गवारीत बदल	दुसरे देयक चक्र	
- करारांतर्गत मागणीत/ मंजूर भारात कपात	दुसरे देयक चक्र	
खाते बंद करणे - खाते बंद करण्यासाठीचा अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून ग्राहकाला अंतिम देय रक्कम अदा करण्यासाठीचा कालावधी.	तीस (३०) दिवस (वर्ग १ शहरात आणि नागरी क्षेत्रात). पंचेचाळीस (४५) दिवस (ग्रामीण क्षेत्रात).	

**जोडपत्र १**  
**वितरण परवानाधारकाच्या कृतीची मानके**  
**वितरण परवानाधारकाने आयोगाला सादर करावयाच्या तिमाही अहवालाचा नमुना**

अ. क्र.	कृतीच्या मानकाचा संदर्भ क्रमांक	मापदंड	क्षेत्र	मागील तिमाहीतील प्रलंबित तक्रारीची संख्या	चालू तिमाहीतील तक्रारीची संख्या	एकूण तक्रारीची संख्या	निवारण केलेल्या तक्रारींची संख्या	विहित एकाच निवारण अखेरीस प्रलंबित केलेल्या तक्रारींची संख्या	तिमाहीच्या तक्रारीची संख्या
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७) = ५+६	(८)	(९)	(१०) = ८+९ (११) = ७-१०
१	४.३	नवीन जोडणी- जागेची तपासणी	वर्ग १ शहरे/नागरी क्षेत्र						
			ग्रामीण क्षेत्र						
२	४.४	विद्यमान वाहिन्यांच्याद्वारे पुरवठा करण्यासाठी होणारा खर्च कळविणे.	वर्ग १ शहरे/नागरी क्षेत्र						
			ग्रामीण क्षेत्र						
३	४.५ आणि ४.६	समर्पित फीडरला किंवा वितरण मेन्सचा विस्तार/वाढ केल्यानंतर पुरवठा करण्यासाठी होणारा खर्च कळविणे.	वर्ग १ शहरे/नागरी क्षेत्र						
			ग्रामीण क्षेत्र						
४	४.७	नवीन जोडणी/अतिरिक्त भार- विद्यमान वाहिनीद्वारे पुरवठा							
५	४.८	नवीन जोडणी/अतिरिक्त भार- वितरण मेन्सचा विस्तार/वाढ करून पुरवठा.							
६	४.९	नवीन जोडणी/अतिरिक्त भार- नवीन उप केंद्र उभारल्यानंतर पुरवठा.							
७	४.१२	मीटर/सेवा वाहिनी हलवणे	वर्ग १ शहरे/नागरी क्षेत्र						
			ग्रामीण क्षेत्र						
८	६.१०	देय रक्कम अदा केल्यानंतर पुनर्जोडणी देणे	वर्ग १ शहरे/नागरी क्षेत्र						
			ग्रामीण क्षेत्र						
९	४.१३	नावात बदल करणे							
१०	४.१३	वर्गवारीत बदल करणे							



(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७) = ५+६	(८)	(९)	(१०) = ८+९ (११) = ७-१०
११	५.४ (अ)	विद्युत दाबातील चढ-उतारासंबंधी तक्रार-स्थानिक दोष							
१२	५.४ (ब)	विद्युत दाबातील चढ-उतारासंबंधी तक्रार-विद्युत जाळ्यातील दोष							
१३	५.४ (क)	विद्युत दाबातील चढ-उतारासंबंधी तक्रार-वितरण मेन्सचा विस्तार/वाढ करण्याची गरज							
१४	६.१	नुसता फ्युज गेल्यास	वर्ग १ शहरे/ नागरी क्षेत्र						
			ग्रामीण क्षेत्र						
१५	६.२	डोक्यावरील केबलमध्ये बिघाड	वर्ग १ शहरे/ नागरी क्षेत्र						
			ग्रामीण क्षेत्र						
१६	६.३	जमिनीखालील केबलमध्ये दोष	वर्ग १ शहरे/ नागरी क्षेत्र						
			ग्रामीण क्षेत्र						
१७	६.४	रोहित्रातील दोष	वर्ग १ शहरे/ नागरी क्षेत्र						
			ग्रामीण क्षेत्र						
१८	७.२	मीटर नोंदणी							
१९	७.३	सदोष मीटर बदली करणे	वर्ग १ शहरे/ नागरी क्षेत्र						
			ग्रामीण क्षेत्र						
२०	७.४	जळलेले मीटर बदली करणे	वर्ग १ शहरे/ नागरी क्षेत्र						
			ग्रामीण क्षेत्र						
२१	७.६, ७.७	देयकाविषयी तक्रार							

## जोडपत्र-२

## भरपाई अदा करण्यात आलेल्या वैयक्तिक तक्रारीचा अहवाल

## वितरण परवानाधारकाने आयोगाला सादर करावयाच्या तिमाही अहवालाचा नमुना

अ. क्र.	तक्रार क्रमांक	तक्रार दाखल केल्याचा दिनांक	ग्राहक क्रमांक	ग्राहकाचे नाव व पत्ता	तक्रारीचे स्वरूप	कृतीच्या मानकाचा संदर्भ	भरपाईची रक्कम (रुपयांत)	भरपाई प्रदान केल्याचा दिनांक
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)	(८)	(९)
१								
२								
३								
४								
५								
६								
७								

**टीप.**—कृतीच्या मानकाचे पालन न केल्यामुळे ज्या बाबीकरिता भरपाई प्रदान करण्यात आली असेल त्या बाबीच्या वर्गवारीनुसार अहवाल तयार करण्यात यावा.

जोडपत्र-३

(१ फेज/ ३ फेज) सदोष मीटर्सवर केलेल्या कार्यवाहीचा अहवाल

वितरण परवानाधारकाने आयोगाला सादर करावयाच्या तिमाही अहवालाचा नमुना

अ.क्र. वितरण परवानाधारकाचे नाव	कृतीच्या मानकांचा संदर्भ	तिमाहीच्या सुरुवातीला असलेली सदोष मीटर्सची संख्या	तिमाहीत भर पडलेल्या सदोष मीटर्सची संख्या	एकूण सदोष मीटर्सची संख्या	दुरुस्त/बदली केलेल्या मीटर्सची संख्या	तिमाहीच्या अखेरीस प्रलंबित सदोष मीटर्सची संख्या
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)
१						
२						
३						
४						
५						

## जोडपत्र- ४

विश्वासाहता निर्देशांकांच्या संबंधातील कामगिरीचा अहवाल  
वितरण परवानाधारकाने आयोगाला सादर करावयाच्या तिमाही अहवालाचा नमुना  
(१) प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक (एस ए आय डी आय)

अ.क्र.	महिना	एन आय = “ आय” फीडरवरील मोठ्या व्यत्ययाचा अनुभव घेतलेल्या ग्राहकांची संख्या	आर आय= “ आय” फीडरवरील प्रत्येक व्यत्ययानंतर विजेचा पुरवठा पूर्ववत करण्यासाठी लागलेला वेळ	एनटी= वितरण परवानाधारकांच्या क्षेत्रातील एकूण ग्राहकांची संख्या	(कृषि फीडर्स वगळून) सर्व फीडर्ससाठी बेरीज (आरआय* एनआय)	एस ए आय डी आय = (६)/(५)
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)	(७)

एकूण

(२) प्रणालीच्या सरासरी व्यत्ययाच्या वारंवारतेचा निर्देशांक (एस ए आय एफ आय)

अ.क्र.	महिना	एन आय = “ आय” फीडरवरील मोठ्या व्यत्ययाचा अनुभव घेतलेल्या ग्राहकांची संख्या	व्यत्ययाचा अनुभव घेतलेल्या “ आय” फीडर्सच्या ग्राहकांची संख्या = बेरीज एन आय	एनटी= वितरण परवानाधारकांच्या क्षेत्रातील एकूण ग्राहकांची संख्या	एस ए आय एफ आय = (४)/(५)
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)	(६)

एकूण

(३) ग्राहकांच्या सरासरी व्यत्ययाच्या कालावधीचा निर्देशांक (सी ए आय डी आय)

अ.क्र.	महिना	एस ए आय डी आय	एस ए आय एफ आय	एस ए आय डी आय/एस ए आय एफ आय
(१)	(२)	(३)	(४)	(५)

एकूण

**MAHARASHTRA ELECTRICITY REGULATORY COMMISSION  
MUMBAI**

**Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Standards of Performance of Distribution Licensees, Period for Giving Supply and Determination of Compensation) Regulations, 2014**

ELECTRICITY ACT, 2003

No. MERC/Legal/ / /.— In exercise of powers conferred by the proviso to sub-section (1) of Section 43 read with clause (t) of sub-section (2) of Section 181 and sub-section (1) and sub-section (2) of Section 57 read with clause (za) of sub-section (2) of Section 181, Section 59, and clause (zp) of sub-section (2) of Section 181 of the Electricity Act, 2003 (36 of 2003), the Maharashtra Electricity Regulatory Commission hereby makes the following Regulations, namely :—

**1. Short Title, Extent and Commencement**

1.1 These Regulations may be called the “Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Standards of Performance of Distribution Licensees, Period for Giving Supply and Determination of Compensation) Regulations, 2014”.

1.2 These Regulations shall extend to the whole of the State of Maharashtra.

1.3 These Regulations shall apply to every Distribution Licensee(s) including Deemed Distribution Licensee(s) and all consumer(s) of electricity.

1.4 These Regulations shall come into force from the date of their publication in the *Official Gazette*.

**2. Definitions**

2.1 In these Regulations unless the context otherwise requires.

(a) “Act” means the Electricity Act, 2003 (36 of 2003) as amended from time to time ;

(b) “Applicant” means a person, who makes an application for supply of electricity, increase or reduction in contract demand / sanctioned load, change of category, change of name, disconnection or restoration of supply or termination of agreement, as the case may be, including a person opting for Open Access, in accordance with the provisions of the Act and the Rules and Regulations made there under ;

(c) “Area of Supply” means the area within which a Distribution Licensee is authorised by its Licence to supply electricity ;

(d) “Authorised Representative” refers to all officers, staff or representatives of the Distribution Licensee, discharging functions under the general or specific authority of the Distribution Licensee ;

(e) “Call Centre” means the office set up (may be at back end or customer interfacing front end) with adequate technology and systems for registering complaints round the clock ;

(f) “Class-I Cities” means the cities with population of 10,00,000 or above as per census of India 2011 or as may be defined by the Commission from time to time ;

(g) “Clearance(s)” means necessary approval(s) / No Objection Certificate(s) (NOC) sought from all relevant persons or authorities including Municipal Authorities which is required for the execution of work(s) by the Distribution Licensee(s) ;

(h) “Commission” means the Maharashtra Electricity Regulatory Commission ;

(i) “Contract Demand” means demand in kilowatt (kW) / kilovolt ampere (kVA) / Horse Power (HP) as mutually agreed between Distribution Licensee and the consumer and as entered into in the agreement for which Distribution Licensee makes specific commitment to supply from time to time in accordance with the governing terms and conditions contained therein ;

*Or*

equal to the sanctioned load, where the contract demand has not been provided through /in the agreement.

(j) “Customer Average Interruption Duration Index” (CAIDI) means the average interruption duration of sustained interruptions for those consumers who experienced interruptions during the reporting period, determined by dividing the sum of all sustained consumer interruption durations, in minutes, by the total number of interrupted consumers for the reporting period, or by using the equation: CAIDI = SAIDI / SAIFI ;

(k) “Days” means clear working days ;

(l) “Dedicated distribution facilities” means such facilities, not including a service line, forming part of the distribution system of the Distribution Licensee which are clearly and solely dedicated to the supply of electricity to a single consumer or a group of consumers on the same premises or contiguous premises ;

(m) “Express Feeder” is a feeder emanating from the Licensees substation to connect to a single point of supply, which also includes dedicated distribution facility (DDF) ;

(n) “Forum” shall have the same meaning ascribed to it under Regulation 2.1(e) of the Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum & Electricity Ombudsman) Regulations, 2006 including any amendment thereto in force from time to time ;

(o) “Fuse-off call” refers to a complaint handling procedure with regard to an individual consumer and involving restoration of supply by replacement of a fuse at such consumer’s premises, not simultaneous with any other failure ;

(p) “Grievance” shall have the same meaning ascribed to it under Regulation 2.1(c) of the Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum & Electricity Ombudsman) Regulations, 2006 including any amendment thereto in force from time to time ;

(q) “Grievance Redressal Regulations” means Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievance Redressal Forum & Electricity Ombudsman) Regulations, 2006 including any amendment thereto in force from time to time ;

(r) “Harmonics” means a component of a periodic wave having frequency that is an integral multiple of the fundamental power line frequency of 50 Hz causing distortion to pure sinusoidal waveform of voltage or current, and as governed by IEEE STD 519-1992, namely “IEEE Recommended Practices and Requirements for Harmonic Control in Electrical Power Systems” and corresponding standard as may be specified in accordance with clause (c) of sub-section (2) of Section 185 of the Act ;

(s) “Meter” means a set of integrating instruments used to measure and / or record and store the information regarding amount of electrical energy supplied or the quantity of electrical energy contained in the supply, in a given time, which includes whole current meter and metering equipment, such as current transformer, capacitor voltage transformer or potential or voltage transformer with necessary wiring and accessories, communication systems used for Automatic Meter Reading (AMR) and also includes pre-payment meters ;

(t) “Point of supply” means the point at the outgoing terminals of the meter/ Distribution Licensee’s cut-outs/ switchgear fixed in the premises of the consumer :

Provided that, in case of HT Consumers, the point of supply means the point at the outgoing terminals of the Distribution Licensee’s metering cubicle placed before such HT Consumer’s apparatus :

Provided further that, in the absence of any metering cubicle or, where the metering is on the LT side of the HT installation, the point of supply shall be the incoming terminals of such HT Consumer’s main switchgear ;

(u) “Rural Areas” means any areas other than Class I cities and Urban areas as defined in this Regulations ;

(v) “Sanctioned load” means load in kilowatt (kW) / kilovolt ampere (kVA) / Horse Power (HP) for which the Distribution Licensee had agreed to supply from time to time subject to governing terms and conditions. Also a Sanctioned load is equal to or more than the contract demand ;

(w) “System Average Interruption Duration Index” (SAIDI) means the average duration of sustained interruptions per consumer occurring during the reporting period, determined by dividing the sum of all sustained consumer interruptions durations, in minutes, by the total number of consumers ;

(x) “System Average Interruption Frequency Index” (SAIFI) means the average frequency of sustained interruptions per consumer occurring during the reporting period, determined by dividing the total number of all sustained consumer interruption durations by the total number of consumers ;

(y) “Urban Areas” means the areas other than Class I cities covered by all Municipal Corporations and other Municipalities including the areas falling under the various Urban Development Authorities, Cantonment Authorities and Industrial Estate and Townships including those specified by the Government of Maharashtra ;

(z) “Voltage” means the difference of electric potential measured in volts between any two conductors or between any part of either conductor and the earth as measured by a suitable voltmeter and is said to be :

“Low”, where the voltage does not exceed 250 volts,

“Medium”, where the voltage exceeds 250 volts but does not exceed 650 volts,

“High”, where the voltage exceeds 650 volts but does not exceed 33,000 volts,

“Extra High”, where the voltage exceeds 33,000 volts :

Provided that this voltage gradation is under normal conditions subject, however, to the percentage variation allowed by the Indian Electricity Rules, 1956 until the introduction of any Regulations for the same under the provisions of the Act ;

2.2 Words or expressions used herein and not defined in these Regulations but defined in the Act shall have the meanings assigned to them in the Act. Expressions used herein but not specifically defined in these Regulations or in the Acts but defined under any law passed by a competent legislature and applicable to the electricity industry in the state shall have the meaning assigned to them in such law.

2.3 References herein to the Rules and Regulations shall be considered as reference to these Rules and Regulations as amended or modified from time to time as per applicable laws.

### 3. *Standards of Performance of Distribution Licensees*

3.1 The Standards specified in Regulations 4, 5, 6, 7 and 8 of these Regulations shall be the minimum standards of service that a Distribution Licensee shall achieve and maintain. The standard of performance may be different across the area of a Distribution licensee and across the Distribution Licensees based on the concentration of population, local environment and conditions. The categorization shall be applicable to Class I cities, Urban and Rural Areas :

Provided that any time limits set out in these Regulations shall refer to the maximum time permitted for performing the activities to which they relate to :

Provided further that the Commission may separately set service standards based on geographical conditions such as remote, hilly, forest and desert areas.

3.2 Any failure by the Distribution Licensee to achieve and maintain the standards of performance specified in these Regulations shall render the Distribution Licensee liable to payment of compensation under the EA 2003, as specified in Appendix 'A', to an affected person claiming such compensation.

### 4. *Period for Giving Supply*

#### **New Connection (including Temporary Connection)/Additional Load/ Reduction of Load**

4.1 The Distribution Licensee shall, on an application made by post or by hand by the owner or occupier of any premises, give supply of electricity to such premises after receipt of the application by chronological order of receipt of its complete application requiring such supply.

4.2 The application referred to in Regulation 4.1 shall be deemed to be received on the date of receipt of the duly completed application in accordance with the Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Electricity Supply Code and Other Conditions of Supply) Regulations, 2005 including any amendments thereto in force from time to time.

4.3 The Distribution Licensee shall complete the inspection of the premises related to an application for supply of electricity not later than seven (7) days from the date of submission of such application for supply in Class I cities and Urban Areas and within ten (10) days from date of submission of such application for supply of electricity in Rural Areas, regardless of whether such application is deemed to be complete under Regulation 4.2.

4.4 Where the supply of electricity to an applicant is to be given from an existing network of the Distribution Licensee, the Distribution Licensee shall intimate the charges to be borne by the applicant not later than fifteen (15) days from the date of submission of such application for supply of electricity in Class I cities and Urban Areas and within twenty (20) days from the date of submission of such application for supply of electricity in Rural Areas, regardless of whether such application is deemed to be complete under Regulation 4.2.

4.5 Where the supply of electricity to an applicant requires extension or augmentation of distributing mains, the Distribution Licensee shall intimate the charges to be borne by such applicant within thirty (30) days from the date of submission of such application, regardless of whether such application is deemed to be complete under Regulation 4.2.

4.6 Where an applicant seeks Dedicated Distribution Facilities (DDF) to its premises as defined under Regulation 2.1(g) of the MERC (Electricity Supply Code and other Conditions of Supply) Regulations, 2005 including any amendment thereto, in force from time to time, the Distribution Licensee shall intimate the charges to be borne by such applicant within thirty (30) days from the date of submission of such application, regardless of whether such application is deemed to be complete under Regulation 4.2.

4.7 The Distribution Licensee shall, on an application by the owner or occupier of any premises, give supply of electricity to such premises, within one (1) month after receipt of the completed application and payment of charges for requiring such supply, if the supply to an applicant is to be given from an existing network of the Distribution Licensee.

4.8 Where the supply of electricity to a premise requires extension or augmentation of distributing mains, the Distribution Licensee shall give supply to such premises within three (3) months from the date of receipt of the completed application and payment of charges. The extension or augmentation of distributing mains includes the extension of HT, LT lines and augmentation of distribution transformer substation.

4.9 Where the supply of electricity to a premise requires commissioning of a new sub-station forming a part of the distribution system, the Distribution Licensee shall give supply to such premises within one (1) year from the date of receipt of the complete application and payment of charges. The commissioning of new sub-station forming a part of the distribution system will include substation having transformation from HT to HT or HT to LT or switching station from where the HT distribution lines originate.

4.10 The Distribution Licensee shall not be held responsible for the delay, if any, in giving supply on account of problems relating to statutory clearances, right of way, acquisition of land or the delay in consumer's obligation which is beyond the reasonable control of the Distribution Licensee.

#### **Shifting of meters / service lines**

4.11 Wherever the consumer requests for shifting the meter/ service connection in the existing premises, the concerned Distribution Licensee shall inspect, examine the technical feasibility upon receipt of application and inform the estimated cost to the consumer within seven (7) days in Class-I Cities and Urban Areas and within fifteen (15) days in Rural Areas after the receipt of an application :

Provided if the consumer requests for deviation of the existing service lines in any case other than specified above, the concerned Distribution Licensee shall inspect, examine the technical feasibility upon receipt of application and inform the estimated cost to the consumer within fifteen (15) days in Class-I Cities and Urban Areas and within thirty (30) days in Rural Areas after the receipt of an application.

4.12 The Distribution Licensee shall complete the shifting of meter / service line in the existing premises within 7 days in Class-I Cities and Urban Areas and fifteen (15) days in Rural Areas after payment of necessary charges and receiving necessary clearances, if required :

Provided that the Distribution Licensee shall complete the deviation of the existing service lines in any case other than specified above within One (1) month after payment of necessary charges and receiving necessary clearances, if required.

#### **Change of name and change of tariff category**

4.13 The Distribution Licensee shall intimate the charges to be borne by an applicant for change of name and change of tariff category within seven (7) days of receipt of an application in this regard and shall give effect to it within the following time limits :—

(a) change of name shall be effected within the second billing cycle on receipt of an application and payment of necessary charges.

(b) change of category for use of supply in reference of Tariff schedule shall be effected within the second billing cycle on receipt of application and payment of necessary charges.

#### **Reduction in Load**

4.14 Upon receipt of a request by a consumer for reduction of contract demand / sanctioned load of such consumer, the Distribution Licensee shall, unless otherwise agreed, so reduce the contract demand / sanctioned load of such consumer before the expiry of the second billing cycle after the receipt of such request;

Provided that Distribution Licensee and consumer should execute fresh agreement for such revised load before the second billing cycle.

### **5. Quality of Supply and System of Supply**

5.1 Except with the written consent of the consumer or with the prior approval of the Commission, the Distribution Licensee shall not permit the voltage at the point of supply to vary from the declared voltage as under :—

(a) in the case of low or medium voltage, by more than 6 per cent, or ;

(b) in the case of high voltage, by more than 6 per cent on the higher side or by more than 9 per cent on the lower side;

(c) in case of extra-high voltage, by more than 10 per cent on the higher side or by more than 12.5 per cent on the lower side.

(d) The Distribution Licensee shall control the harmonics level at the point of supply in accordance with that prescribed by the IEEE STD 519-1992, namely "IEEE Recommended Practices and Requirements for Harmonic Control in Electrical Power Systems" and corresponding standard as may be specified in accordance with clause (c) of subsection (2) of Section 185 of the Act.

5.2 Except where otherwise previously approved by the Authority, the Distribution Licensee shall give supply of energy on the following systems, namely—

(a) Low voltage – Direct current Two wires or Alternating current single phase, 50 cycles.

(b) Medium voltage – Direct current Three wire or Alternating current three phase - Four wire, 50 cycles;

(c) High voltage – Alternating current three phases, 50 cycles.



5.3 Except where otherwise previously approved by the Authority, the classification of installations shall be as follows :—

(a) AC system

(i) Two wires, single phase, 230 / 240 volts- General supply not exceeding 40 amperes.

(ii) Four / Three wires, three phase, 230 / 240 volts between phase wire and neutral or 400 / 415 volts between the phases / lines and contract demand not exceeding 80 kW/ 100 kVA in all areas, except in Municipal Corporation areas where such limit would be 150 kW/ 187kVA :

Provided that in case of multiple consumers with contract demand more than 150 kW / 187 kVA, in the same building / premises as a single point supply in the Municipal Corporation areas where such limit would be 480 kW / 600 kVA :

(iii) Three phase, 50 cycles, 11 kV – all installations with contract demand above the limit specified in the clause (ii) and up to 3000kVA :

Provided that in Mumbai Metropolitan Region or in case of supply to an installation through an express feeder in other area, the contract demand limit would be 5000 kVA.

(iv) Three phase, 50 cycles, 22 kV – all installations with contract demand above the limit specified in the clause (ii) or clause (iii) and up to 7500 kVA :

Provided that in Mumbai Metropolitan Region or in case of supply to an installation through an express feeder in other area, the contract demand limit would be 10,000 kVA.

(v) Three phase, 50 cycles, 33 kV – all installations with contract demand above the limit specified in the clause (ii) or clause (iii) or (iv) above and up to 10,000 kVA :

Provided that in Mumbai Metropolitan Region or in case of supply to an installation through an express feeder in other area, the contract demand limit would be 20,000 kVA

(vi) Three phase, 50 cycles, Extra High Voltage – all installations with contract demand above the limit specified in the clause (iv) or clause (v).

(b) D.C. system

(1) Two-wire 130 volts

(i) General supply not exceeding 10 amperes

(ii) Motive power installations upto 1 BHP in aggregate

(2) Three wire, 460 volts between outers – Motive power installations of over 1 BHP :

Provided that in case the consumer who is eligible for single phase connection wants to avail supply at three phases, or any consumer who seeks supply at the voltage level higher than its eligible voltage, such consumer can avail such supply by incurring required expense :

Provided further, the licensee may release electricity supply at the voltage lower than the specified above only under exceptional circumstances by charging voltage surcharge determined by the Commission from time to time. The distribution licensee shall ensure that the supply is provided at the specified voltage within a period of one year.

**Complaints regarding Voltage Variation**

5.4 On receipt of a voltage variation complaint, the Distribution Licensee shall verify if the voltage variation is exceeding the limits specified and upon confirmation, the Distribution Licensee shall :—

(a) ensure that the voltages are brought within the specified limits, within 2 days of the receipt of a complaint, provided that the fault is identified to a local problem on the transformer;

(b) ensure that the voltages are brought within the specified limits, within 10 days of the receipt of a complaint, provided that no expansion/enhancement of the network is involved; and

(c) resolve the complaint within 120 days, provided that if up-gradation of the distribution system is required.

5.5 In the cases where a new substation is required to be erected to resolve the voltage variation complaints, the Distribution Licensee shall, within one year of the receipt of such a complaint, complete the erection and commissioning of such substation. In such cases, the Distribution Licensee shall inform the consumer about the likely time period required for resolution of the complaint.

**6. Restoration of Power Supply**

**Restoration of supply on failure**

6.1 The Distribution Licensee shall restore the power supply in the case of fuse-off calls within three (3) hours in Class I cities, within four (4) hours in Urban Areas and within eighteen (18) hours in Rural Areas of the receipt of a complaint.

6.2 The Distribution Licensee shall, in the case of 33 kV/22 kV/ 11 kV/ 400 V/230 V overhead line breakdowns, restore the power supply to the consumer within four (4) hours in Class I cities, within six (6) hours in Urban Areas and within twenty-four (24) hours of the receipt of a complaint in Rural Areas.

6.3 The Distribution Licensee shall restore the power supply caused by underground cable faults including service connection within eight (8) hours in Class I cities, within Eighteen (18) hours in the Urban Areas and within forty eight (48) hours of the receipt of a complaint in the Rural Areas.

6.4 The Distribution Licensee shall restore the power supply caused by distribution transformer failures within eighteen (18) hours in Class-I cities, within twenty-four (24) hours in Urban Areas and within forty-eight (48) hours of the receipt of a complaint in Rural Areas.

6.5 The Distribution Licensee shall restore the power supply caused by a burnt meter within eighteen (18) hours of the receipt of a complaint in Class-I cities, within twenty four (24) hours of the receipt of a complaint in the Urban Areas and within forty eight (48) hours of the receipt of a complaint in the Rural Areas respectively, irrespective of the recovery of charges against burnt meter as provided in Regulation 7.4.

6.6 The period of interruption as a result of any scheduled outage shall be specified in the public notice of such scheduled outage.

Provided that such scheduled outage shall not normally exceed twelve (12) hours on any day and supply shall preferably be restored by 1800 hours.

#### **Disconnection of supply**

6.7 On expiry of 30 days notice from receipt of an application for termination by consumer, in accordance with the MERC Supply Code Regulations, 2005 amended from time to time, the Distribution Licensee shall disconnect the supply within three (3) days in Class-I cities, within seven (7) days in Urban Areas and within ten (10) days in Rural Areas.

6.8 The Distribution Licensee should intimate the consumer of any amount outstanding against the consumer whose supply has been disconnected within seven (7) days in Class I cities and Urban Areas, and within ten (10) days in Rural Areas from the date of disconnection.

Provided further that licensee shall remit the credit amount, if any, as per the timeline specified above.

6.9 In case of closure of account (permanent disconnection), refund of credit amount (if any), advance consumption deposits / consumption security and meter security along with "No- Dues certificate" should be made by the Distribution Licensee within thirty (30) days in Class I cities and Urban Areas, and within forty five (45) days in Rural Areas from the date of application for closure of account.

Provided that in the case where the consumer has outstanding dues to the licensee, the timeline specified above would stand revised to higher of the applicable timeline specified above and seven (7) days or ten (10) days after the date of making payment against such outstanding dues by the consumer in Class I cities/ Urban Areas or Rural Areas respectively.

#### **Reconnection of supply following disconnection due to non-payment of bills**

6.10 Where the Distribution Licensee has disconnected supply to a consumer for a period of not more than six months, then if such consumer pays all amounts due and payable by him to the satisfaction of the Distribution Licensee or, in case of a dispute, pays such amounts under protest, the Distribution Licensee shall reconnect supply within—

- (i) eight (8) hours from the payment of dues made by the consumer in Class I cities ;
- (ii) twenty four (24) hours from the payment of dues made by the consumer in Urban Areas and
- (iii) two (2) days from the payment of dues made by the consumer in Rural Areas.

Provided that, where the period of disconnection exceeds six months, an application for reconnection of supply shall, after either payment of amounts due or upon settlement of dispute, be treated as a fresh application for supply of electricity under the provisions of the Act.

Explanation – Payments made under protest in this Regulation shall be in accordance with the requirements of the proviso to sub-section (1) of Section 56 of the Act.

### **7. Metering**

7.1 The Distribution Licensee shall perform the following meter related activities in accordance with the MERC (Electricity Supply Code and other Conditions of Supply) Regulations, 2005 including any amendment thereto, in force from time to time and also in accordance with other allied Regulations and codes. The Distribution Licensee shall maintain the Meter reading records to note down the periodical readings, the checking of meter and the changes if any. The copy of such records shall be made available to the consumer on demand and a duly attested copy of such records shall be given to the consumer.

Provided that the consumer requests for such record within Six (6) months of the activity.

7.2 The Distribution Licensee shall carry out the reading of consumers meter at least once in every three months in case of agricultural consumers and at least once in every two months for all other consumers.

Provided that in case, for any reason, the Distribution Licensee fails to carry out the meter reading during a billing cycle, the Distribution Licensee shall prepare and provide a provisional bill to the consumer, based on the average consumption of last three billing cycles wherein the meter readings were carried out.

Provided further that normally provisional billing shall not continue for more than two billing cycles at a stretch. The amount paid as per the provisional bill shall be adjusted against the bill raised on the basis of actual meter reading during subsequent billing cycles.

7.3 The Distribution Licensee shall carry out an inspection for faulty / non working (stuck up, running slow / fast or creeping) meter within four (4) days of the receipt of a complaint in Class-I cities, within seven (7) days of the receipt of a complaint in Urban Areas and within twelve (12) days of the receipt of a complaint in Rural Areas and in case the meter is found faulty the same shall be replaced before the end of subsequent billing cycle.

7.4 The Distribution Licensee shall replace at its own cost the burnt out meters within the timeline specified herein in Regulation 6.5, if the burning of meter is due to the causes attributable to the Distribution Licensee.

Provided that, if the meter is burnt due to causes attributable to the consumer such as tampering, defect in consumer's installation, meter getting wet, connecting unauthorized additional load etc., the Distribution Licensee shall serve a notice to the consumer for recovery of cost of the meter mentioning the cause behind the damage of meter within seven (7) days of the detection thereof and shall replace the burnt meter within timeline specified herein in Regulation 6.5.

Provided that such charges recovered for such meter (same as burnt meter) shall be remitted back to the consumer if competent authority doesn't find the consumer responsible for the burnt meter.

#### **Complaints about Consumer's Bills**

7.5 The Distribution Licensee shall acknowledge a consumer's complaint with immediate effect by providing unique complaint number, if the complaint is filed / lodged in person or telephonically and within seven (7) days if the complaint is received by post.

7.6 The Distribution Licensee shall resolve consumer complaints with regard to non receipt of a bill for payment or inadequate time being made available for payment thereof or otherwise, within 24 hours of the receipt. In other cases, the complaint shall be resolved during subsequent billing cycle.

Provided that, if a disconnected consumer makes a request for details of amount due from him, including details for reconnection and other charges if any, it shall be provided as per the same timeline specified for complaint in this Regulation.

### **8. Complaint Registration and Complaint Handling**

#### **Establishment of Call centre(s)**

8.1 The Distribution Licensee shall within the following time limits, from the date of commencement of these Regulations, establish Call centre facility(s) for redressal of complaints of its consumers. Access to such Call centre facility(s) shall be established to its consumers round the clock during all days of the week :—

- (a) for " Class I cities " within twelve (12) months;
- (b) for " Urban Areas " within twenty-four (24) months; and
- (c) for " Rural Areas " within sixty (60) months.

8.2 The Distribution Licensee shall use the existing channels for recording the consumer complaints till the establishment of Call centre(s).

8.3 Every Distribution Licensee shall employ or engage sufficient number of persons at its Call centre(s) and also earmark or allot or establish a basic telephone or cellular mobile telephone number having sufficient communication lines or connections to be called as the " toll free number " or " consumer care number " or " help line number " as the case may be, at Call centre(s).

8.4 The call charges or short message service charges shall not be levied upon, or made payable by the consumers, for calls made, or, short messages sent, to the " toll free number " or " consumer care number " or " help line number ", as the case may be.

8.5 Every Distribution Licensee shall, immediately upon establishment of Call centre(s), inform through a public notice in newspapers in circulation in the Area of Supply, by uploading on internet website of the Distribution Licensee and should also ensure proper circulation of information to the consumers in case of any changes in the contact numbers.

8.6 The Distribution Licensee should ensure the availability of electronic data base to record the complaints.

8.7 The Distribution Licensee shall convey information of the name of office (s), address (es) and telephone numbers wherein the consumer can lodge complaints, in the form of additional information along with or printed on the electricity bills and shall also display it at the sub-division offices or equivalent distribution unit and on the internet website of that Distribution Licensee.

### **Process of handling complaints**

8.8 The Distribution Licensee shall register each and every complaint made by a consumer (either verbally or in writing) in a manual register or in electronic format to be maintained for this purpose. The complaint register may be maintained category wise which will help in finalization of compensation and reporting of the performance to the Commission. The Distribution Licensee shall allot a number to each complaint which shall be duly communicated to the consumer except in the case of postal complaints received. However in case of postal complaints, the number shall be communicated to the complainant in case subsequent to the delivery of postal complaint, the complainant makes an enquiry with regard to the complaint number / status thereof telephonically or in person.

8.9 The Distribution Licensee shall devise its own processes at complaint handling centers / call centre(s) / customer care centre(s) / service centre(s) or any other customer interface channels to handle consumer complaints.

### **9. Consumer Charter / Service**

9.1 Every Authorized Representative of the Distribution Licensee shall visibly display his name-tag and, if so required by such consumer produce for scrutiny, proof of identity and authorization of the Distribution Licensee for the purpose of any interaction with a consumer.

9.2 The Distribution Licensee shall maintain, in every Class I cities and Urban Areas within the area of supply, at least one consumer service center which shall be open for not less than eight (8) hours a day, on all days of the week, for essential services to be provided to consumers and with a collection facility for collection of sums from consumers.

9.3 The Distribution Licensee shall ensure that Consumer Rights Statement as specified under the Maharashtra Electricity Regulatory Commission (General Conditions of Distribution License) Regulations, 2006 as amended from time to time, is available, in hardcopy to any consumer on demand, and shall also be uploaded in downloadable format through its internet website.

9.4 The Distribution Licensee shall make available—

- (i) to each applicant for new connection, upon request, on acceptance of his application ;
- (ii) to consumers of the Distribution Licensee, upon request, subject to payment of reasonable reproduction charges—
  - (a) The Electricity Supply Code and Other Conditions of Supply Regulations ;
  - (b) The Standard of Performance Regulations ;
  - (c) The Terms and Conditions of Supply along with the approved Schedule of Charges and the prevailing approved Tariff Schedule ; and
  - (d) A Consumer Rights Statement

Provided that the hard copies of the aforesaid documents, shall be made available at any of the consumer service center / billing center / Sub-division office / Division Office / Circle office / Zonal Office / Section Office / Ward office of the Distribution Licensee.

Provided further that the aforesaid documents shall be uploaded in downloadable format on the Distribution Licensee's internet website.

### **10. Reliability Indices**

10.1 The Distribution Licensee shall calculate the reliability of its distribution system on the basis of number and duration of sustained interruptions in a reporting period, using the following indices :—

- (i) System Average Interruption Frequency Index (SAIFI) ;
- (ii) System Average Interruption Duration Index (SAIDI) ; and
- (iii) Customer Average Interruption Duration Index (CAIDI).

Provided that while calculating the above indices, the following types of interruptions shall not be taken into account :—

- (1) Scheduled outages ;
- (2) Momentary outages of a duration not more than Five minutes ;
- (3) Outages due to the failure of the grid ;
- (4) Outages due to the reasons described in Regulation 11.1 below.

10.2 The Distribution Licensee shall maintain data on the reliability indices specified in Regulation 10.1 above for each zone/circle/division/sub-division on a monthly basis.

10.3 The Distribution Licensee shall put up, at the end of each month, such monthly information on reliability indices, on internet website of the Distribution Licensee and shall submit such report quarterly to the Commission as per Annexure IV.

10.4 The Distribution Licensee shall make concentrated efforts to achieve the standards of reliability fixed by the Commission from time to time.

10.5 Method of computing Reliability Indices—

(a) System Average Interruption Duration Index (SAIDI) = It is average duration of sustained interruptions per consumer.

$$SAIDI = \sum r_i \times N_i / N_t$$

(b) System Average Interruption Frequency Index (SAIFI) = It is average frequency of sustained interruptions per consumer.

$$SAIFI = \sum N_i / N_t$$

Where,

$i$  = an interruption event;

$r_i$  = restoration time for each interruption event;

$N_i$  = number of consumers who have experienced a sustained interruption during the reporting period; and

$N_t$  = total number of consumers of Distribution Licensee

(c) Customer Average Interruption Duration Index (CAIDI) = It is average interruption duration of sustained interruptions for those consumers who had experienced interruptions.

$$CAIDI = SAIDI/SAIFI.$$

## 11. Exemptions

11.1 Nothing contained in these Regulations shall apply where, in the opinion of the Commission, the Distribution Licensee is prevented from meeting his obligations under these Regulations by—

(i) force majeure events such as cyclone, floods, storms, war, mutiny, civil commotion, riots, lightning, earthquake, lockout, fire affecting licensee's installations and activities;

(ii) outages due to generation failure or transmission network failure;

(iii) outages that are initiated by the National Load Despatch Centre/ Regional Load Despatch Centre/ State Load Despatch Centre during the occurrence of failure of their facilities;

(iv) or other occurrences beyond the control of the Distribution Licensee:

Provided that the Distribution Licensee shall not be excused from failure to maintain the standards of performance under these Regulations, where such failure can be attributed to negligence or deficiency or lack of preventive maintenance of the distribution system or failure to take reasonable precaution on the part of the Distribution Licensee.

11.2 The Commission may, by general or special order, exempt the Distribution Licensee from any or all of the standards specified in these Regulations for such period as may be specified in the said Order.

## 12. Determination of Compensation

12.1 The compensation to be paid by the Distribution Licensee to the affected person is specified in Appendix A of these Regulations.

12.2 The Distribution Licensee shall be liable to pay to the affected person, such compensation as provided in Appendix A to these Regulations :

Provided that any person who is affected by the failure of the Distribution Licensee to meet the standards of performance specified under these Regulations and who seeks to claim compensation shall file his claim with such a Distribution Licensee within a maximum period of sixty (60) days from the time such a person is affected by such failure of the Distribution Licensee to meet the standards of performance :

Provided further that the Distribution Licensee shall provide information to consumers with regard to its offices/ competent authority to settle claims for compensation :

Provided further that the Distribution Licensee shall compensate the affected person(s) within a maximum period of ninety (90) days from the date of filing his claim.

12.3 In case the Distribution Licensee fails to pay the compensation or if the affected person is aggrieved by non-redressal of his grievances, he may make a representation for the redressal of his grievance to the

concerned Consumer Grievance Redressal Forum in accordance with the provisions of Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Consumer Grievances Redressal Forum and Electricity Ombudsman) Regulation, 2006 including any amendment thereto as in force from time to time:

Provided that in case the claim for compensation is upheld by the Consumer Grievances Redressal Forum, the compensation determined by the Commission in *Appendix A* to these Regulations will be implemented by the Forum or by the Ombudsman, in case of an appeal filed against order of the Forum before him and is to be paid by the concerned Distribution Licensee:

Provided further that such compensation shall be based on the classification of such failure as determined by the Commission under the provisions of Section 57 of the Act and the payment of such compensation shall be paid or adjusted in the consumer's future bills (issued subsequent to the award of compensation) within ninety (90) days of a direction issued by the Forum or by the Ombudsman, as the case may be.

### **13. Information regarding Level of Performance**

13.1 The Distribution Licensees shall submit information on the matters covered under clause (a) and (b) of sub-section (1) of Section 59 of the Act to the Commission on an annual basis, within a period of thirty (30) days from the end of the financial year :

Provided that the information shall be with respect to the total number of cases of failure to meet each of the standards specified in these Regulations :

Provided further that the Distribution Licensee shall separately state the total number of cases where compensation has been paid by it without dispute and the total number of cases where compensation has been paid in compliance with an order or direction of the Forum or Ombudsman, along with the total amount of compensation in each category :

Provided further that the Distribution Licensee shall submit the information to the Commission on the matters covered under clauses (a) and (b) of sub-section (1) of Section 59 of the Act on quarterly basis, within a period of thirty (30) days from the end of the quarter in the forms shown in Annexure I to Annexure IV and put up such information on the internet website of the Distribution Licensee, within a period of thirty days from the end of the quarter.

13.2 The Commission may authorize its Staff Officers or any independent agency(s) to conduct annual checks, in order to monitor the compliance of the standards of performance by the Distribution Licensee(s) and submit a report to the Commission.

### **14. Power to Amend**

14.1 The Commission may at any time, add to, vary, alter, modify or amend any provisions of these Regulations.

### **15. Power to Remove Difficulties.**

15.1 If any difficulty arises in giving effect to the provisions of these Regulations, the Commission may, by general or specific order, make such provisions not inconsistent with the provisions of the Act, as may appear to be necessary for removing the difficulty.

### **16. Repeal and Saving :**

16.1 The " Maharashtra Electricity Regulatory Commission (Standards of Performance of Distribution Licensees, Period for Giving Supply and Determination of Compensation) Regulations, 2005 " are hereby repealed.

16.2 Notwithstanding the repeal anything done or any action taken or purported to have been done or taken under the repealed regulations, in so far as it is not inconsistent with the provisions of the Act or rules and regulations made thereunder, be deemed to have been taken under these Regulations.

ASHWANI KUMAR

Secretary,

Maharashtra Electricity Regulatory Commission.

Mumbai

Date: 20 May 2014

**Appendix A**

**LEVEL OF COMPENSATION PAYABLE TO CONSUMER  
FOR FAILURE TO MEET STANDARDS OF PERFORMANCE**

Supply Activity/Event (1)	Standard (2)	Compensation Payable (3)
<b>1. Provision of Supply (Including Temporary connection)</b>		
(i) Time period for completion of inspection of applicant's premises from the date of submission of application	Seven (7) days (Class I Cities) Seven (7) days (Urban Areas) Ten (10) days (Rural Areas)	Rs 100 per week or part thereof of delay
(ii) Time period for intimation of charges to be borne by applicant from the date of submission of application	Fifteen (15) days (Class I Cities) Fifteen (15) days (Urban Areas)	Rs 100 per week or part thereof of delay
(a) In case connection is to be given from an existing network	Twenty (20) days (Rural Areas)	
(b) Where extension or augmentation of distribution main	Thirty (30) days.	
(c) In case applicant seeks dedicated distribution facility, time period for intimation of charges to be borne by applicant from the date of submission of application.	Thirty (30) days.	
(iii) Time period for provision of supply from the date of receipt of completed application and payment of charges :		Rs 100 per week or part thereof of delay
-in case connection is to be from existing network	One (1) month	
-where extension or augmentation of distributing main is required	Three (3) months	
- where commissioning of new sub-station forming a part of the distribution system is required	One (1) year	
<b>2. Restoration of Supply</b>		
(i) Fuse off call	Three (3) hours (Class I Cities) Four (4) hours (Urban Areas) Eighteen (18) hours (Rural Areas)	Rs 50 per hour or part there of delay
(ii) 33kV/ 22kV/ 11kV/400 V Overhead line breakdown	Four (4) hours (Class I cities areas) Six (6) hours (Urban Areas) Twenty-four (24) hours (Rural Areas)	
(iii) Underground cable fault	Eight (8) hours (Class I cities) Eighteen (18) hours (Urban Areas) Forty-eight (48) hours (Rural Areas)	
(iv) Distribution transformer failure	Eighteen (18) hours (Class I cities) Twenty-four (24) hours (Urban Areas) Forty-eight (48) hours (Rural Areas)	

	(1)	(2)	(3)
(v) Burnt Meter	Eighteen (18) hours (Class I cities). Twenty-four (24) hours (Urban Areas). Forty-eight (48) hours (Rural Areas).		
<b>3. Quality of Supply</b>			
(i) Maintenance of voltage within the specified range of the declared voltage.	In case of low or medium voltage, within 6 % of the declared voltage.  In case of high voltage, within 6 % on the higher side and within 9 % on the lower side of the declared voltage.  In case of extra high voltage, within 10 per cent on the higher side and within 12.5 per cent on the lower side of the declared voltage.	Rs 100 per week or part thereof for which voltage varies beyond the specified range:  Provided that compensation specified above shall be payable,—  (i) In Mumbai city and Suburbs, Mumbai Metropolitan Region and Pune Metropolitan Region,  (ii) In all other Municipal Corporation areas at the end of one year from the notification of these Regulations :  (iii) Provided further that the Commission shall separately notified the date on which such compensation shall be payable in other areas, not covered above, in the State.	
(ii) Control of the harmonics level at the point of supply.	As per IEEE STD 519- 1992.	Rs. 100 per instance provided that the Commission shall separately notify the date from which such compensation shall be payable.	
<b>4. Meters</b>			
(i) Meter inspection in case of customer complaint regarding meters.	Four (4) days (Class I cities).  Seven (7) days (Urban Areas). Twelve (12) days (Rural Areas).	Rs. 50 per week or part thereof of delay.	
(ii) Replacement of meter if found faulty.	Within subsequent billing cycle	Rs. 50 per week or part thereof of delay.	
<b>5. Reconnection</b>			
Reconnection of a consumer who has been disconnected for less than six (6) months, from the time of payment of either all amounts to the satisfaction of the Distribution Licensee or, in case of a dispute, such amount under protest in accordance with the proviso to sub-section (1) of Section 56 of the Act.	Four (4) hours (Class I cities).  Twenty-four (24) hours (Urban Areas).  Two (2) days (Rural Areas).	Rs 100 per week or part thereof of delay.	
<b>6. Complaints on Consumer's Bills</b>			
(i) Acknowledgment of receipt of consumer complaint.	Immediately if complaint is filed/lodged in person or telephonically.  Seven (7) days if made by post.	Rs 100 per week or part thereof.	



(1)	(2)	(3)
(ii) Resolution of billing complaints,—		
(i) About electricity bills regarding non receipt of bill or inadequate time for payment.	Within 24 hrs. of receipt.	Rs 100 per week or part thereof.
(ii) In case of other complaints.	During subsequent billing cycle.	Rs 100 per week or part thereof.
<b>7. Consumer charter / service</b>		
(i) Visible display of name tag by authorized representative of Distribution Licensee and he should produce / show proof of identity and authorization if consumer asks.	All interaction with consumer.	Rs. 50 in each case of default.
<b>8. Other Services</b>		
(i) Reading of consumer's meter.	Once in every three months (agricultural). Once in every two months (all other consumers).	Rs 100 for first month or part thereof of delay ; Rs 200 per month or part thereof beyond the first month of delay.
(ii) Time period for other services from the date of application :		Rs 100 per week or part thereof of delay.
- change of name	Second billing cycle	
- change of tariff Category	Second billing cycle	
- reduction in contract demand / sanctioned load.	Second billing cycle	
- Closure of account-Time period for payment of final dues to consumer from the date of receipt of application for closure of account.	Thirty (30) days (Class I cities and Urban Area).	
	Forty Five (45) days (Rural Areas).	

**Annexure-I**  
**Standards of Performance Level by the Distribution Licensee**  
**Format for Quarterly Return to be submitted to the Commission by the Distribution Licensee**

Sr. No.	SOP Regulation No.	Parameters	Area	Pending complaint Nos. (previous Quarter)	Complaints in current Qtr.	Total complaints	Within Standards of performance	More than stipulated time	Total complaints redressed	Pending complaints at end of Qtr.
	a	b	c	d	e	f=d+e	g	h	l=g+h	j= f-i
1	4.3	New connection-inspection of premises.	Class-I Cities/Urban							
			Rural							
2	4.4	Intimation of charges where supply from existing lines.	Class-I Cities/Urban							
			Rural							
3	4.5 & 4.6	Intimation of charges where supply to dedicated or after extension / augmentation.	Class-I Cities/Urban							
			Rural							
4	4.7	New connection / add. load where supply from existing line.								
5	4.8	New connection / add. Load where supply after extension / augmentation.								
6	4.9	New connection / add. Load where supply after commissioning of sub-station.								
7	4.12	Shifting of Meter / service Line.	Class-I Cities/Urban							
			Rural							
8	6.10	Reconnection of supply after payment of dues.	Class-I Cities/Urban							
			Rural							

a	b	c	d	e	f=d+e	g	h	I=g+h	j= f-i
9	4.13	Change of Name							
10	4.13	Change of category							
11	5.4 (a)	Complaint of Voltage Variation-Local fault							
12	5.4 (b)	Complaint of Voltage Variation-Net work							
13	5.4 (c)	Complaint of Voltage Variation - Expansion/ augmentation required							
14	6.1	Fuse off call	Class-I Cities/Urban						
			Rural						
15	6.2	Break down of Over head Line	Class-I Cities/Urban						
			Rural						
16	6.3	Underground Cable fault	Class-I Cities/Urban						
			Rural						
17	6.4	Transformer Failure	Class-I Cities/Urban						
			Rural						
18	7.2	Meter Reading							
19	7.3	Replacement of Faulty Meter	Class-I Cities/Urban						
			Rural						
20	7.4	Replacement of Burnt Meter	Class-I Cities/Urban						
			Rural						
21	7.6 , 7.7	Billing Complaint							

**Annexure-II****Report of individual Complaints where Compensation has been paid****Format for quarterly return to be submitted to the Commission by the Distribution Licensee**

Sr. No.	Complaint No.	Date of filing complaint	Consumer No	Name and address of Consumer	Nature of Complaint	Reference Standard of Performance	Amount of Compensation (Rs)	Date of payment of Compensation (DD/MM/YYYY)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

**NOTE - The report shall be prepared as per category of item for which the compensation is paid for non- observance of Standards of Performance.**

**Annexure-III**

**Report of action on Faulty Meters (1 Phase/ 3 Phase)**

**Format for quarterly return to be submitted to the Commission by the Distribution Licensee**

Sr. No.	Name of Distribution Licensee	Reference to Overall Standards	Faulty Meters at start of the Quarter (Nos.)	Faulty Meters added during Quarter (Nos.)	Total Faulty Meters (Nos.)	Meters rectified / replaced (Nos.)	Faulty Meters pending at end of Quarter (Nos.)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1							
2							
3							
4							
5							

**Annexure-IV****Performance Report regarding Reliability Indices****Formats for Quarterly returns to be submitted to the Commission by the Distribution Licensee****(1) System Average Interruption Duration Index (SAIDI)**

Sr. No.	Month	Ni = Number of consumers who experienced a sustained interruption on i <sup>th</sup> feeder	Ri= Restoration time for each interruption event on i <sup>th</sup> feeder	Nt=Total number of consumers of the distribution Licensees area	Sum (Ri*Ni) for all feeders excluding agri. Feeders)	SAID = (6)/(5)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	Total					

**(2) System Average Interruption Frequency Index (SAIFI)**

Sr. No.	Month	Ni = Number of consumers who experienced a sustained interruption on i <sup>th</sup> feeder	Sum of consumers of i feeders which had experienced interruptions =Sum Ni	Nt=Total number of consumers of the distribution Licensees area	SAIFI = (4)/(5)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Total				

**(3) Customer Average Interruption Duration Index (CAIDI)**

Sr. No.	Month	SAIDI	SAIFI	SAIDI / SAIFI
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Total			